



**ALGILANAN YEREL YÖNETİM HİZMET
KALİTESİNİN EGZERSİZ KEYİF DÜZEYİ
ÜZERİNE ETKİLERİNİN İNCELENMESİ:
SARIÇAM BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

Kadir GÜL

**Yüksek Lisans Tezi
Beden Eğitimi ve Spor
Prof. Dr. Murat KUL**

2026

(Her Hakkı Saklıdır)

T.C.
BAYBURT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANA BİLİM DALI
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**ALGILANAN YEREL YÖNETİM HİZMET KALİTESİNİN EGZERSİZ KEYİF
DÜZEYİ ÜZERİNE ETKİLERİNİN İNCELENMESİ: SARIÇAM BELEDİYESİ
ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Kadir GÜL

Danışman: Prof. Dr. Murat KUL

BAYBURT - 2026

KABUL VE ONAY

Prof. Dr. Murat KUL danışmanlığında, Kadir GÜL tarafından hazırlanan “Algılanan Yerel Yönetim Hizmet Kalitesinin Egzersiz Keyif Düzeyi Üzerine Etkilerinin İncelenmesi: Sarıçam Belediyesi Örneği” başlıklı bu çalışma, 13.01.2026 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oy birliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. Eren ULUÖZ

Üye : Prof. Dr. Murat KUL

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Emre BOZ

Bu tezin kabulü Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu’nun/...../20... tarih ve 20...../.....-..... sayılı kararıyla onaylanmıştır.

Prof. Dr. Bünyamin ALİM
Enstitü Müdürü

BEYANNAME

Bayburt Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü tez yazım kılavuzuna göre Prof. Dr. Murat KUL danışmanlığında hazırlamış olduğum “Algılanan Yerel Yönetim Hizmet Kalitesinin Egzersiz Keyif Düzeyi Üzerine Etkilerinin İncelenmesi: Sarıçam Belediyesi Örneği” başlıklı program seçin tezimin bilimsel etik değerlere ve kurallara uygun, özgün bir çalışma olduğunu, aksinin tespit edilmesi halinde her türlü yasal yaptırımını kabul edeceğimi beyan ederim.

13.01.2026

Kadir GÜL

ÖN SÖZ

Bu çalışma, yerel yönetimler tarafından sunulan spor hizmetlerinde algılanan hizmet kalitesinin, bireylerin egzersizden aldığı keyif üzerindeki etkilerini karma yöntem yaklaşımıyla incelemeyi amaçlamaktadır. Tez çalışmamın bilim dünyasına ve yerel yönetimlerin spor politikalarına katkı sağlaması en büyük dileğimdir. Bu tezin ortaya çıkmasında, bilimsel birikimlerinden ve değerli yönlendirmelerinden faydalandığım, benden destek ve sabrını esirgemeyen saygıdeğer tez danışmanım Prof. Dr. Murat KUL'a en içten şükranlarımı sunarım.

Yüksek lisans tez sürecim boyunca verdikleri idari destek ve sağladıkları teşvikler için Bayburt Üniversitesinin kıymetli yönetimine, özellikle de değerli Rektörümüz Prof. Dr. Mutlu TÜRKMEN'e ve Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nün tüm çalışanlarına minnettarlığımı belirtmek isterim. Ayrıca, tezin farklı aşamalarında önemli bilimsel katkılarda bulunan Çukurova Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi Öğretim Üyesi Prof. Dr. Eren ULUÖZ'e, Bayburt Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi Öğretim Üyesi Dr. Öğr. Üyesi Emre BOZ'a ve Üniversite Sporları Federasyonu Genel Sekreteri Dr. Mehmet YÖNAL'a değerli görüşleri ve yol göstermeleri için teşekkür ederim.

Araştırmanın uygulama aşamasında büyük kolaylıklar sağlayan, veri toplama sürecime destek olan Sarıçam Belediyesi'ne ve tüm çalışanlarına, özellikle de araştırmanın önünü açan Sarıçam Belediye Başkanı Sayın Bilal ULUDAĞ'a en kalbi teşekkürlerimi sunarım. Son olarak, çalışmanın temelini oluşturan, içtenlikle ve gönüllü olarak araştırmaya katılarak kıymetli zamanlarını ayıran Sarıçam ilçesinde yaşayan değerli vatandaşlarımıza teşekkürü bir borç bilirim. Onların katkıları olmadan bu çalışma tamamlanamazdı. Bu çalışmanın, bireylerin yaşam kalitesini artıracak sürdürülebilir spor hizmetlerinin geliştirilmesine ışık tutması umuduyla...

Kadir GÜL

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ALGILANAN YEREL YÖNETİM HİZMET KALİTESİNİN EGZERSİZ KEYİF DÜZEYİ ÜZERİNE ETKİLERİNİN İNCELENMESİ: SARIÇAM BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Kadir GÜL

Bayburt Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Murat KUL

Bayburt-2025, Sayfa: 64

Bu çalışma, yerel yönetimler tarafından sunulan spor hizmetlerinde algılanan hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti düzeylerinin, bireylerin egzersizden aldıkları keyif üzerindeki etkisini karma yöntem yaklaşımıyla incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın temel problemi, hizmet kalitesinin, düzenli egzersiz alışkanlığının sürdürülmesi için kritik bir içsel motivasyon kaynağı olan egzersiz keyfi üzerindeki yordayıcı etkisini tespit etmektir. Çalışmanın nicel aşaması, Adana Sarıçam Belediyesi'ne bağlı spor tesislerinden en az altı aydır düzenli hizmet alan 18 yaş ve üzeri 483 geçerli katılımcı ile ilişkisel tarama modelinde yürütülmüştür. Nicel verilerin analizinde korelasyon ve regresyon testleri kullanılmıştır. Nitel aşamada ise, nicel bulguları derinleştirmek amacıyla 46 katılımcı ile görüşmeler yapılmıştır. Nicel bulgular, katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesi alt boyutlarına (personel, program içeriği, fiziksel tesisler) ilişkin puanlarının ve genel egzersiz keyif düzeylerinin yüksek olduğunu göstermiştir. Yapılan analizler sonucunda, algılanan hizmet kalitesi ile egzersiz keyif düzeyi arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiş; hizmet kalitesinin egzersiz keyfini anlamlı düzeyde yordadığı belirlenmiştir. Ayrıca, demografik karşılaştırmalarda, evli bireylerin bekârlara kıyasla daha yüksek hizmet kalitesi algısına ve egzersiz keyfi düzeyine sahip olduğu gibi anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Nitel bulgular, özellikle öğretmenlerin niteliği (ilgi, motivasyon sağlama ve bireysel uyarılama becerileri) ve iletişimlerinin egzersiz keyfi üzerinde kritik bir rol oynadığını teyit etmiştir. Ancak, dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerde eksiklikler saptanmıştır: Engelli bireyler, sadece fiziksel erişim değil, aynı zamanda içerik uyarlaması eksikliğini vurgulamış; göçmen kadınlar ise dil bariyeri ve bilgiye erişim zorluğunu dile getirmiştir. Sonuç olarak, yerel yönetim spor hizmetlerinin kalitesinin, kullanıcıların egzersizden aldığı duygusal tatmini doğrudan etkilediği görülmüştür. Bu durum, belediyelerin spor hizmetlerini sadece bir spor politikası aracı değil, aynı zamanda sosyal politika ve halk sağlığı aracı olarak ele alması, öğretmen yetkinliğini artırması ve hizmetleri dezavantajlı gruplara yönelik kapsayıcı bir şekilde uyarlaması yönünde önerileri desteklemektedir.

Anahtar Kelimeler: Yerel yönetim, hizmet kalitesi, egzersiz keyfi, müşteri memnuniyeti, spor tesisleri, karma yöntem.

ABSTRACT

M. SC. THESIS

THE INVESTIGATION OF THE EFFECTS OF PERCEIVED LOCAL GOVERNMENT SERVICE QUALITY ON EXERCISE ENJOYMENT LEVEL: THE CASE OF SARIÇAM MUNICIPALITY

Kadir GÜL

Bayburt University

Institute of Graduate Studies

Department of Physical Education and Sports Teaching

Thesis Advisor: Prof. Dr. Murat KUL

Bayburt-2025, Pages: 64

This study aims to examine the effect of perceived service quality and customer satisfaction with sports services provided by local governments on individuals' exercise enjoyment, utilizing a mixed-method (quantitative and qualitative) approach. The main research problem is to determine the predictive effect of service quality on exercise enjoyment, which is a critical internal motivation source for maintaining a regular exercise habit. The quantitative phase of the study was conducted using a relational survey model with 483 valid participants aged 18 and over, who had been regularly using Sariçam Municipality sports facilities for at least six months. Correlation and regression analyses were employed for data analysis. In the qualitative phase, semi-structured interviews were conducted with 46 participants to provide an in-depth understanding of the quantitative findings. Quantitative findings indicated that participants' scores for perceived service quality sub-dimensions (personnel, program content, physical facilities) and their overall exercise enjoyment level were high. Correlation analysis found a positive and significant relationship between perceived service quality and exercise enjoyment. Regression analysis confirmed that service quality significantly predicted exercise enjoyment. Furthermore, demographic comparisons revealed significant differences; for example, married individuals reported a higher perception of service quality and exercise enjoyment compared to single individuals. Qualitative findings confirmed the critical role of trainer quality (interest, motivation, and individual adaptation skills) and communication in exercise enjoyment. However, deficiencies were found in services for disadvantaged groups: Disabled individuals highlighted the lack of content adaptation in addition to physical access issues, and immigrant women pointed out language barriers and difficulties in accessing information. In conclusion, the quality of service provided in local government sports facilities directly affects not only user satisfaction but also the emotional fulfillment derived from exercise. The research suggests that municipalities should address sports services not only as a sports policy tool but also as a social policy and public health tool, enhance trainer competency, and inclusively adapt services for disadvantaged groups.

Keywords: Local government, service quality, exercise enjoyment, customer satisfaction, sports facilities, mixed method.

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY.....	II
BEYANNAME	III
ÖN SÖZ	IV
ÖZET	V
ABSTRACT	VI
İÇİNDEKİLER.....	VII
TABLOLAR.....	IX
KISALTMALAR.....	X
SİMGELER.....	X
GİRİŞ.....	1
Araştırmanın Konusu ve Problemi	2
Araştırmanın Amacı	2
Araştırmanın Önemi ve Gerekçesi	3
Araştırmanın Sınırlılıkları	4
Varsayımlar	4
Terim ve Tanımları	4
BİRİNCİ BÖLÜM.....	6
1. KURAMSAL ÇERÇEVE	6
1.1. TEMEL KAVRAMLAR VE TEORİK DAYANAKLAR	6
1.1.1. Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesi Modelleri	6
1.1.2. Müşteri Memnuniyeti Kavramı ve Teyit Kuramı	7
1.1.2.1. Kamu hizmetlerinde memnuniyetin dinamikleri	8
1.1.3. Egzersiz Keyfi ve Öz Belirleme Kuramı	8
1.2. ALAN YAZIN TARAMASI	9
1.2.1. Spor Tesisleri Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Düzeyi ile İlgili Araştırmalar	9
1.2.2. Egzersizden Keyif Alma Düzeyi ile İlgili Araştırmalar	10
1.2.2.1. Spor tesisleri memnuniyet düzeyi ve egzersizden keyif alma düzeyi arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar	10
1.3. SARIÇAM BELEDİYESİ'NİN SPOR HİZMETLERİNE GENEL BİR BAKIŞ	11
1.3.1. Sarıçam Belediyesi'nin Spor Hizmetlerinin Yeri ve Öneme Bakışı	12
1.3.2. Sarıçam Belediyesi'nde Spor Hizmetlerinin Kurumsal Yapısı	13
1.3.3. Sarıçam Belediyesi'nin Spor Hizmetlerinde Yönetim Modeli	14
1.3.4. Sarıçam Belediyesi'nin Spor Politikaları ve Stratejik Yaklaşım	14
1.3.5. Sarıçam Belediyesi'nin Spor Tesisleri ve Altyapı Geliştirme Çalışmaları	16
1.3.6. Sportif Organizasyonlar ve Etkinlikler (2020–2024)	17
1.3.7. Gençlik ve Spor Programları (2020–2024).....	19
1.3.8. Amatör Spor Kulüplerine Destekler (2020–2024)	20
1.3.9. Yerel, Ulusal ve Uluslararası İş Birlikleri (2020–2024).....	21
1.3.10. Sosyal Kapsayıcılık, Engelli Bireyler ve Spor	22
İKİNCİ BÖLÜM	24
2. YÖNTEM	24
2.1. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ	24
2.2. EVREN VE ÖRNEKLEM	25

2.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI	26
2.4. UYGULAMA SÜRECİ.....	27
2.5. VERİ ANALİZİ.....	28
2.6. GEÇERLİK VE GÜVENİRLİK.....	29
2.7. Etik İlkeler ve Araştırmacının Rolü.....	29
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	30
3. BULGULAR.....	30
SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER.....	52
Sonuç	52
Tartışma	53
Öneriler	56
KAYNAKÇA.....	60
EKLER	63
Ek 1: Etik Kurul Onayı.....	63
ÖZ GEÇMİŞ	64

TABLÖLER

Tablo 1: Sarıçam Belediyesinin Yakın Tarihte Ev Sahipliği Yaptığı Bazı Organizasyona İlişkin Bilgiler	17
Tablo 2: G*Power Analizine İlişkin Parametreler ve Değerler.....	25
Tablo 3: Araştırma Grubunun Demografik Özelliklerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistik Sonuçları	30
Tablo 4: Araştırma Grubunun Yaş ve Sarıçam Belediyesinden Alınan Hizmet Süresi Bilgilerine İlişkin Tanımlayıcı Analiz Sonuçları.....	31
Tablo 5: Ölçek Alt Boyutları ve Toplam Puanı İlişkin Tanımlayıcı İstatistiksel Sonuçlar	31
Tablo 6: Araştırma Grubunun Cinsiyet Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı ve Egzersizden Keyif Alma Puanlarının t-Testi Sonuçları.....	32
Tablo 7: Araştırma Grubunun Medeni Durum Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı ve Egzersizden Keyif Alma Puanlarının t-Testi Sonuçları.....	33
Tablo 8: Araştırma Grubunun Algılanan Gelir Düzeyi Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı ve Egzersizden Keyif Alma Puanlarının ANOVA Sonuçları	34
Tablo 9: Araştırma Grubunun Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı ve Egzersizden Keyif Alma Puanlarının ANOVA Sonuçları.....	35
Tablo 10: Araştırma Grubunun Haftalık Egzersiz Yapma Sıklığı Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı ve Egzersizden Keyif Alma Puanlarının ANOVA Sonuçları.....	36
Tablo 11: Araştırma Grubunun Sarıçam Belediyesinde Hizmet Alınan Spor Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı ve Egzersizden Keyif Alma Puanlarının t-Testi Sonuçları	37
Tablo 12: Araştırma Grubunun Yaş ile Hizmet Kalitesi Algısı ve Egzersizden Keyif Alma Puanlarının Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları	38
Tablo 13: Araştırma Grubunun Sarıçam Belediyesinden Alınan Hizmet Süresi ile Hizmet Kalitesi Algısı ve Egzersizden Keyif Alma Puanlarının Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları	38
Tablo 14: Araştırma Grubunun Hizmet Kalitesi Algısı ile Egzersizden Keyif Alma Puanlarının Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları	38

KISALTMALAR

WHO	: World Health Organization (Dünya Sağlık Örgütü)
SPSS	: IBM SPSS Statistics (Nicel veri analiz yazılımı)
SERVQUAL	: Service Quality (Hizmet Kalitesi Modeli)
ANOVA	: Analysis of Variance (Varyans Analizi)
ss	: Standart Sapma

SİMGELER

%	: Yüzde
*	: İstatistiksel olarak anlamlılık göstergesi (genellikle $p < .05$)
<	: Küçüktür (ör. $p < .05$)
>	: Büyüktür
F	: F-test istatistiği (ANOVA sonuçlarında kullanılır)
n	: Örneklem büyüklüğü (katılımcı sayısı)
p	: İstatistiksel anlamlılık düzeyi (probability value)
sd / df	: Serbestlik derecesi
t	: t-test istatistiği
$\bar{X}$	: Aritmetik ortalama

GİRİŞ

Sağlıklı bir yaşam sürdürmenin temel gerekliliklerinden biri olan düzenli fiziksel aktivite ve egzersiz, modern toplumların öncelikli konuları arasında yer almaktadır (World Health Organization [WHO], 2020). Bireylerin yaşam kalitesini artırmanın, kronik hastalık risklerini azaltmanın ve psikolojik refahı desteklemenin en etkili yollarından biri olarak kabul edilen egzersiz, özellikle kentleşmenin getirdiği durağan yaşam tarzına karşı bir çözüm sunmaktadır. Bu bağlamda, yerel yönetimler olan belediyeler, vatandaşlarının fiziksel aktiviteye erişimini kolaylaştırmak ve teşvik etmek amacıyla çeşitli spor tesisleri kurmakta ve bu tesisler aracılığıyla hizmet sunmaktadırlar.

Belediyelerin sunduğu bu spor tesisleri, geniş bir kitleye hitap etmesi, genellikle düşük maliyetli veya ücretsiz olması sebebiyle halk sağlığı açısından kritik bir role sahiptir. Ancak, bu tesislerin beklenen faydayı sağlayabilmesi ve sürdürülebilir bir egzersiz alışkanlığını destekleyebilmesi için sunulan hizmetin kalitesi büyük önem taşımaktadır (Girginer & Şahin, 2007). Literatürde, spor merkezlerinden hizmet alan bireylerin algıladıkları hizmet kalitesinin, genel müşteri memnuniyetini doğrudan etkilediği yaygın olarak kabul edilmektedir (Küçükbaş Duman, 2022; Yerlisu-Lapa & Baştaç, 2012). Müşteri memnuniyetinin ise, bireylerin tesisi kullanma sıklığı ve tesise devamlılıkları üzerinde belirleyici bir faktör olduğu bilinmektedir.

Bununla birlikte, düzenli egzersiz katılımını sağlamada memnuniyetin yanı sıra, bireyin egzersiz sürecinden aldığı haz ve keyif duygusu, yani egzersiz keyif düzeyi, en önemli içsel motivasyon kaynaklarından biri olarak öne çıkmaktadır (Ekkekakis, 2013). Egzersiz keyfi, aktivitenin kendisinden alınan olumlu duygusal tepkileri ifade eder ve sıkıcı, zorlayıcı veya olumsuz duygularla ilişkilendirilen bir aktiviteye devam etme olasılığını önemli ölçüde artırır. Spor tesislerinin fiziksel çevresi, personel kalitesi, program çeşitliliği gibi unsurları içeren hizmet kalitesi bileşenlerinin, kullanıcıların sadece memnuniyetini değil, aynı zamanda egzersiz sırasında hissettikleri keyif düzeyini de etkileyebileceği düşünülmektedir. Örneğin, temiz ve modern bir tesis, güler yüzlü ve bilgili personel, bireyin kendini daha rahat, güvende ve motive hissetmesini sağlayarak egzersizden aldığı keyfi artırabilir.

Türkiye'de ve dünyada belediyelerin spor tesisleri hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti üzerine çok sayıda çalışma bulunmakla birlikte (Aksu, 2010; Soygüden vd., 2015), hizmet kalitesi ve memnuniyetin bireylerin egzersiz keyif düzeyleri ile olan direkt ilişkisini inceleyen çalışmaların sayısı sınırlıdır. Bu boşluk, belediye spor tesislerinin başarısını yalnızca memnuniyet üzerinden değil, aynı zamanda kullanıcıların deneyimlerinden aldıkları duygusal tatmin üzerinden de değerlendirmenin gerekliliğini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda,

Adana'nın hızla gelişen ve genç nüfusa sahip ilçelerinden biri olan Sarıçam Belediyesi'ne bağlı spor tesislerinin kullanıcıları üzerine odaklanılması, yerel yönetim hizmetlerinin etkinliğini anlamak ve gelecekteki spor politikalarına yön vermek açısından değerli bir örneklem sunmaktadır.

Araştırmanın Konusu ve Problemi

Araştırmanın Konusu: Bu yüksek lisans tezinin ana konusu, belediyeye bağlı spor tesislerinden hizmet alan bireylerin algıladıkları hizmet kalitesi ve bu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri ile egzersiz sırasında deneyimledikleri keyif düzeyleri arasındaki ilişkinin çok boyutlu olarak incelenmesidir.

Araştırmanın Problemi: Yerel yönetimlerin halk sağlığına katkı sağlamak amacıyla kurduğu spor tesislerinde, kullanıcıların algıladığı hizmet kalitesi ve genel memnuniyet düzeyleri, onların egzersizden aldıkları keyif ve dolayısıyla egzersiz alışkanlıklarının sürdürülebilirliği üzerinde ne derece etkilidir? Özellikle Adana Sarıçam Belediyesi örneğinde, belediyenin spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesinin (fiziksel çevre, personel, programlar vb.), kullanıcıların memnuniyetini ve egzersiz keyiflerini anlamlı bir şekilde yordayıp yordamadığı temel problematiği oluşturmaktadır.

Bu kapsamda, araştırmanın temel problem cümlesi şu şekilde formüle edilmiştir:

- “Belediyeye bağlı spor tesislerinde (Adana Sarıçam Belediyesi örneği) algılanan hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti düzeyi ile bireylerin egzersiz keyif düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?”

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın genel amacı, Adana Sarıçam Belediyesi'ne bağlı spor tesislerini kullanan bireylerin algıladıkları hizmet kalitesi ve hizmet memnuniyeti düzeyleri ile egzersiz keyif düzeyleri arasındaki ilişkileri bilimsel yöntemlerle tespit etmek ve yorumlamaktır.

Bu genel amaç doğrultusunda belirlenen spesifik alt amaçlar şunlardır:

- Bireylerin demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş, eğitim durumu vb.) göre belediye spor tesislerinden algıladıkları hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeylerinin farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek.
- Bireylerin demografik özelliklerine göre egzersiz keyif düzeylerinin farklılaşp farklılaşmadığını incelemek.

- Belediye spor tesislerinde algılanan hizmet kalitesi boyutları ile genel vatandaş memnuniyeti düzeyi arasındaki ilişkiyi belirlemek.
- Algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeylerinin, bireylerin egzersiz keyif düzeyleri üzerindeki yordayıcı etkisini tespit etmek.
- Elde edilen bulgular ışığında, Sarıçam Belediyesi'ne bağlı spor tesislerinin hizmet kalitesini ve kullanıcı deneyimini iyileştirmeye yönelik somut öneriler geliştirmek.

Araştırmanın Önemi ve Gerekçesi

Bu araştırma, hem teorik hem de pratik açıdan önemli gerekçelere dayanmaktadır:

Teorik Önem:

- Literatürde hizmet kalitesi ve memnuniyet ilişkisine odaklanan çok sayıda çalışma bulunmasına karşın, bu yapının egzersiz motivasyonunun önemli bir içsel bileşeni olan egzersiz keyfi üzerindeki etkisini inceleyen çalışmaların nadir olması, bu araştırmanın literatüre özgün bir katkı sağlayacağını göstermektedir.
- Çalışma, hizmet kalitesi ve memnuniyetin ötesinde, kullanıcıların duygusal deneyimlerini merkeze alarak (egzersiz keyfi), spor tesisi yönetim bilimleri alanındaki bilgi birikimini genişletecektir.

Pratik Önem ve Gerekçe:

- **Yerel Yönetimlere Yönelik Geri Bildirim:** Araştırma sonuçları, Adana Sarıçam Belediyesi başta olmak üzere diğer yerel yönetimlere de, spor tesislerindeki hangi hizmet kalitesi unsurlarının (fiziksel ortam, personel, programlar) kullanıcı memnuniyetini ve egzersizden alınan keyfi en çok etkilediği konusunda somut ve bilimsel verilere dayalı bir geri bildirim sunacaktır. Bu veriler, bütçeleme, personel eğitimi ve tesis modernizasyonu gibi stratejik kararların alınmasında yol gösterici olacaktır.
- **Halk Sağlığı ve Sürdürülebilirlik:** Egzersiz keyfinin, düzenli egzersiz alışkanlığının sürdürülmesinde kritik rol oynadığı göz önüne alındığında, bu araştırmanın bulguları, belediyelerin sadece tesis sağlamakla kalmayıp, aynı zamanda kullanıcıların olumlu egzersiz deneyimleri yaratmalarına nasıl yardımcı olabileceğini ortaya koyacaktır. Bu durum, uzun vadede halk sağlığını iyileştirme çabalarına doğrudan katkıda bulunacaktır.

- **Model Geliştirme:** Çalışma, spor tesisi yönetiminde, hizmet kalitesi ve memnuniyetin egzersiz keyfi üzerindeki etkileşimini modelleyerek, gelecekteki benzer araştırmalar için bir referans çerçevesi oluşturacaktır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma, aşağıdaki unsurlarla sınırlıdır:

1. **Örneklem Sınırlılığı:** Araştırmanın bulguları yalnızca Adana Sarıçam Belediyesi'ne bağlı spor tesislerini kullanan bireylerin görüşleri ile sınırlıdır ve Adana'daki veya Türkiye'deki diğer belediyelerin spor tesislerine genellenemez.
2. **Veri Toplama Yöntemi Sınırlılığı:** Veriler, anket yöntemiyle toplanan katılımcıların öz bildirimlerine dayanmaktadır. Bu durum, sosyal beğenirlik gibi faktörlerden etkilenebilecek olası yanlılık riskini beraberinde getirmektedir.
3. **Zaman ve Mekan Sınırlılığı:** Araştırma, 2025 yılının güz döneminde toplanan verilerle sınırlıdır. Tesislerdeki dönemsel değişiklikler (yaz okulları, bakım/onarım vb.) sonuçları etkileyebilir.
4. **Kullanılan Ölçekler Sınırlılığı:** Araştırmada kullanılan hizmet kalitesi, memnuniyet ve egzersiz keyif düzeylerini ölçen ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik sınırları ile sınırlıdır.

Varsayımlar

Bu araştırmanın temel varsayımları şunlardır:

1. Araştırmaya katılan bireylerin anket sorularını dürüst, objektif ve doğru bir şekilde yanıtladıkları varsayılmaktadır.
2. Kullanılan ölçme araçlarının (ölçekler) ilgili yapıyı (hizmet kalitesi, memnuniyet, egzersiz keyfi) geçerli ve güvenilir bir şekilde ölçtüğü varsayılmaktadır.
3. Araştırmanın yapıldığı dönemde Sarıçam Belediyesi spor tesislerinde hizmet sunumunda beklenmedik ve olağan dışı bir kesinti, aksaklık veya hizmet kalitesini çarpıtacak bir durumun yaşanmadığı varsayılmaktadır.

Terim ve Tanımları

Hizmet Kalitesi: Tesis kullanıcılarının, belediyeye ait spor tesislerinde sunulan hizmetin (tesisin fiziki koşulları, personelin davranışları, sunulan programlar ve hizmete erişim kolaylığı gibi) beklentilerini ne ölçüde karşıladığına dair algıladıkları genel yargı (Parasuraman vd., 1988).

Vatandaş Memnuniyeti (Spor Tesis Kullanıcısı Memnuniyeti): Belediyeye bağlı spor tesisinin genel performansı ve sunduğu hizmetlerin, kullanıcının beklentilerini karşılama düzeyinin sonucunda ortaya çıkan olumlu duygusal ve bilişsel tepki (Oliver, 1997).

Egzersiz Keyif Düzeyi: Bireyin fiziksel egzersiz aktivitesine katılımı sırasında deneyimlediği haz, neşe, eğlenme ve pozitif duygusal durumların yoğunluğu. Bu durum, egzersize içsel motivasyonu ve devamlılığı artıran önemli bir faktördür (Ekkekakis, 2013).

Belediyeye Bağlı Spor Tesisleri: Yerel yönetimler (belediyeler) tarafından kurulmuş, işletilen ve genellikle halkın düşük maliyetle veya ücretsiz olarak fiziksel aktivite ve spor yapmasına olanak tanıyan kapalı ve açık spor alanları (örneğin; spor salonları, yüzme havuzları, fitness merkezleri, halı sahalar). Bu araştırmada Adana Sarıçam Belediyesi'ne ait tesisler örnek teşkil etmektedir.



BİRİNCİ BÖLÜM

1. KURAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölüm, "Belediyeye Bağlı Spor Tesisleri Hizmet Kalitesi Memnuniyet Düzeyi ile Egzersiz Keyif Düzeyleriniz Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" başlıklı yüksek lisans tezinin dayandığı kavramsal ve teorik temelleri sunmaktadır. Kuramsal çerçeve, araştırmanın temel değişkenleri olan hizmet kalitesi, spor tesisi memnuniyet düzeyi ve egzersiz keyfi arasındaki karmaşık etkileşimi açıklayan modelleri ve kuramları kapsamaktadır.

1.1. TEMEL KAVRAMLAR VE TEORİK DAYANAKLAR

Araştırmanın temel yapılarını oluşturan hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve egzersiz keyfi (haz) kavramları, farklı bilim dallarının (Pazarlama, Spor Yönetimi, Egzersiz Psikolojisi) kesişim noktasında yer almakta ve her biri, bireylerin spor tesislerine katılımını ve egzersiz alışkanlığını sürdürmesini etkileyen kritik unsurlardır.

1.1.1. Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesi Modelleri

Hizmet kalitesi, literatürde sıklıkla bir hizmetin genel üstünlüğüne veya mükemmelliğine dair küresel bir yargı veya tutum olarak tanımlanır (Parasuraman vd., 1988). Spor tesisleri gibi hizmet endüstrisi içerisinde yer alan kuruluşlar için, hizmet kalitesi; somut ortam, personel etkileşimi, program tasarımı ve güvenilirlik gibi çok boyutlu unsurların toplamıdır.

Hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik geliştirilen ilk ve en etkili model, SERVQUAL (Service Quality) modelidir (Parasuraman vd., 1988). Bu model, algılanan hizmet kalitesini, müşterinin beklediği hizmet ile aldığı hizmet arasındaki farkın bir sonucu olarak ele alan Algılanan Kalite Modeli (Gap Model) üzerine kurulmuştur. SERVQUAL, kalitenin ölçümü için beş temel boyutu içermektedir:

- 1. Güvenilirlik:** Hizmetin vaat edildiği gibi, hatasız ve tutarlı bir şekilde yerine getirilmesi yeteneği. Spor tesisinde, örneğin, seansların zamanında başlaması ve ekipmanların düzenli çalışması.
- 2. Duyarlılık:** Müşterilere yardım etme ve hızlı hizmet sağlama isteği. Sarıçam Belediyesi spor tesislerinde personel tepkisinin hızı ve şikayetlere yaklaşımı bu boyutu oluşturur.
- 3. Güvence:** Çalışanların bilgisi, nezaketi ve bu özellikleriyle müşterilerde güven ve itimat uyandırma becerisi (örneğin, antrenörlerin uzmanlığı).

4. **Empati:** Müşterilere bireysel, şefkatli ve özel ilgi gösterme. Çalışanların kullanıcıları isimleriyle hatırlaması veya özel ihtiyaçlarına duyarlı olması.
5. **Somut Özellikler:** Fiziksel tesislerin, ekipmanın, personelin görünümü ve iletişim materyallerinin fiziki görünürlüğü. Bu, belediye tesisinin temizliği ve modernliği ile doğrudan ilişkilidir.

SERVQUAL modelinin spor endüstrisine uyarlamaları da yapılmıştır. Örneğin, SPORTQUAL ve RecServ gibi modeller, fitness, rekreasyon ve spor alanlarına özgü boyutları (antrenör yeterliliği, program çeşitliliği, sosyal etkileşim vb.) ekleyerek hizmet kalitesini daha spesifik bir şekilde değerlendirmişlerdir (Lam vd., 2005; Chelladurai vd., 2005). Bu tez, belediye spor tesislerinin doğası gereği, SERVQUAL'ın temel boyutlarını ve spor merkezlerine özgü uyarlamaları dikkate alarak hizmet kalitesini çok boyutlu ele alacaktır.

1.1.2. Müşteri Memnuniyeti Kavramı ve Teyit Kuramı

Müşteri memnuniyeti, bireyin bir ürün veya hizmetin algılanan performansının beklentilerini karşılama düzeyinin bir sonucu olarak ortaya çıkan olumlu ve keyifli bir değerlendirme yanıtıdır (Oliver, 1997). Hizmet sektöründe memnuniyet, müşterinin tekrar satın alma niyetini ve ağızdan ağıza iletişimi (word-of-mouth marketing) etkileyen en güçlü değişkendir.

Memnuniyetin kuramsal temeli, ağırlıklı olarak Teyit/Teyit Edilmeme Kuramı'na (Expectancy-Disconfirmation Theory) dayanır (Oliver, 1997). Bu kuram üç aşamalı bir süreci öne sürer:

1. **Beklenti:** Kullanıcının hizmeti almadan önce zihninde oluşturduğu ideal performans düzeyi.
2. **Algılanan Performans:** Kullanıcının hizmeti deneyimledikten sonraki gerçekçi yargısı (Hizmet Kalitesi).
3. **Teyit/Teyit Edilmeme:** Algılanan performansın beklentiyle karşılaştırılması.
 - **Pozitif Teyit:** Performans > Beklenti $\rightarrow$ Yüksek Memnuniyet.
 - **Negatif Teyit:** Performans < Beklenti $\rightarrow$ Memnuniyetsizlik.
 - **Teyit:** Performans $\approx$ Beklenti $\rightarrow$ Nötr/Orta Düzey Memnuniyet.

Spor tesislerinde, eğer tesis temiz, personel ilgili ve ekipman yeterli ise (yüksek hizmet kalitesi), bu durum beklentileri aşarak (pozitif teyit) kullanıcı memnuniyetini artıracaktır.

Belediye spor tesislerinde, ücretsiz veya düşük maliyetli hizmet sunumu, kullanıcı beklentilerini özel sektöre göre farklı bir seviyeye taşıyabilir, bu da memnuniyetin değerlendirilmesinde kamu hizmeti kalitesinin önemini artırır.

1.1.2.1. Kamu hizmetlerinde memnuniyetin dinamikleri

Belediye spor tesisleri, kâr amacı gütmeyen kamu kuruluşlarıdır ve bu, memnuniyet dinamiklerini değiştirir. Kamu hizmetlerinde memnuniyet, sadece kişisel fayda değil, aynı zamanda kamu kaynaklarının etkin kullanımı ve sosyal eşitlik gibi değerleri de içerir (Van Ryzin, 2004). Sarıçam Belediyesi örneğinde, kullanıcılar düşük maliyetli hizmete rağmen yüksek hizmet kalitesi beklediklerinde, negatif teyit yaşama olasılıkları artar. Bu durum, hizmet kalitesinin sürekli izlenmesini hayati kılmaktadır.

1.1.3. Egzersiz Keyfi ve Öz Belirleme Kuramı

Egzersiz keyfi, fiziksel aktivitenin kendisinden alınan haz, eğlenme ve olumlu duygusal tepkileri kapsayan içsel bir motivasyon bileşenidir (Ekkekakis, 2013). Egzersiz motivasyonunda dışsal ödüller (kilo kaybı, görünüş) ne kadar önemli olsa da, uzun vadeli ve sürdürülebilir egzersiz alışkanlığı için asıl belirleyici faktör, aktiviteden alınan keyiftir. Sıkıcı veya zorlayıcı bulunan bir aktiviteye devam etme olasılığı düşükken, keyifli bir aktiviteye devam etme olasılığı yüksektir.

Öz Belirleme Kuramı (Self-Determination Theory - SDT): Egzersiz keyfinin altında yatan motivasyonel mekanizmaları açıklayan en etkili teorik çerçeve, Ryan ve Deci (2000) tarafından geliştirilen SDT'dir. SDT, insan motivasyonunu bir süreklilik üzerinde inceler ve içsel motivasyonun (egzersizden keyif alma) uzun süreli davranış değişikliği için en güçlü form olduğunu savunur. İçsel motivasyonun gelişimini sağlamak için, bireylerin üç temel psikolojik ihtiyacının karşılanması gerekir:

- 1. Özerklik:** Bireyin egzersiz tercihlerini kendi isteğiyle yapabilmesi, zorlama hissetmemesi.
- 2. Yeterlilik:** Bireyin egzersizi başarılı ve yetkin bir şekilde yapabildiğine inanması.
- 3. İlişki Kurma/Ait Olma:** Bireyin sosyal çevresiyle (personel, diğer kullanıcılar) pozitif ve destekleyici bağlar kurması, kendini tesise ait hissetmesi.

SDT'nin Bu Teze Entegrasyonu: Belediyenin sunduğu yüksek hizmet kalitesi (Somutluk, Güvence ve Empati boyutları), kullanıcıların kendilerini daha yetkin (bilgili personel desteği ile), daha özerk (çeşitli program seçenekleri ile) ve tesise daha ait (güler yüzlü ve ilgili personel ile) hissetmelerini sağlar. Bu durum, SDT'nin temel psikolojik ihtiyaçlarının

karşılanmasına yol açarak, egzersizden alınan keyfi ve dolayısıyla egzersiz alışkanlığının sürdürülebilirliğini artırır. Yüksek hizmet kalitesi >>> Memnuniyet >>> SDT İhtiyaçlarının Karşılanması >>> Egzersiz Keyfi zinciri, bu araştırmanın temel hipotezini oluşturmaktadır.

1.2. ALAN YAZIN TARAMASI

Bu bölümde, araştırmanın temel değişkenlerini konu alan ve aralarındaki ilişkiyi inceleyen ampirik çalışmalar, Ulusal ve Uluslararası literatürden taranarak özetlenmiştir.

1.2.1. Spor Tesisleri Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Düzeyi ile İlgili Araştırmalar

Spor tesislerinde hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti arasındaki pozitif ilişkiyi gösteren çok sayıda ulusal ve uluslararası araştırma bulunmaktadır:

- **SERVQUAL ve Memnuniyet İlişkisi:** Birçok çalışma, spor tesislerinde algılanan hizmet kalitesi boyutlarının, genel müşteri memnuniyetini güçlü bir şekilde yordadığını göstermiştir. Örneğin, Cronin ve Taylor (1992), SERVPERF ölçeğini kullanarak algılanan performansın tek başına memnuniyeti ölçmekte beklenti-algı farkından daha etkili olduğunu savunmuştur. Spor tesisleri özelinde yapılan araştırmalarda ise özellikle personel kalitesi (Güvence ve Empati) ve tesisin fiziksel ortamı (Somut Özellikler) boyutlarının memnuniyeti en çok etkileyen unsurlar olduğu belirlenmiştir (Yerlisu-Lapa & Baştaç, 2012; Chelladurai vd., 2005).
- **Belediye Spor Tesisleri Odaklı Çalışmalar:** Yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetlerine odaklanan çalışmalar, hizmet kalitesi algısının, kullanıcıların tesisi tekrar kullanma niyetini (sadakati) ve memnuniyetini doğrudan etkilediğini vurgulamaktadır. Korkmaz ve Utlı (2022) tarafından Bursa Büyükşehir Belediyesi spor tesislerinde yapılan bir araştırmada, kullanıcıların hizmet kalitesi algılarının, tesis kullanım sıklığı gibi demografik değişkenlere göre farklılaştığı tespit edilmiş; ancak memnuniyetin artırılması için personel davranışlarının ve fiziksel ortamın iyileştirilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Etimesgut Belediyesi spor merkezlerinde yapılan bir başka çalışma da (Gürbüz, 2003), üyelerin beklenti ve algı puanlarının yüksek düzeyde olduğunu, ancak hizmet kalitesi açısından tam anlamıyla tatminkâr olmadıklarını göstermiştir. Bu sonuçlar, belediye tesislerinde beklenti ve algı arasındaki boşluğun (gap) halen önemli bir problem olduğunu ortaya koymaktadır.
- **Hizmet Kalitesi Boyutlarının Önceliği:** Soygüden vd. (2015), Türkiye'deki fitness merkezlerinde yaptığı araştırmada, hizmet kalitesi düzeylerini incelemiş ve özellikle hijyen, güvenlik ve antrenörlerin bilgi düzeyinin, kullanıcılar için kritik öneme sahip olduğunu belirlemiştir. Bu bulgular, Sarıçam Belediyesi gibi kamu tesislerinde de temel

hizmet bileşenlerinin kullanıcı memnuniyetini artırmada kilit rol oynadığını göstermektedir.

1.2.2. Egzersizden Keyif Alma Düzeyi ile İlgili Araştırmalar

Egzersiz psikolojisi alanındaki çalışmalar, egzersiz keyfinin (haz) fiziksel aktivite katılımı ve sürdürülebilirliği için temel bir içsel motivasyon aracı olduğunu kanıtlamıştır.

- **Keyif ve Davranış Sürdürme:** Yapılan boylamsal araştırmalar, bir aktiviteden alınan keyif ne kadar yüksekse, bireyin o aktiviteye uzun vadede devam etme olasılığının da o kadar yüksek olduğunu göstermiştir (Rhodes vd., 2009). Bu durum, egzersizin zorunluluktan ziyade bir eğlence aracı olarak algılanmasını sağlamaktadır.
- **SDT ve Keyif:** Deci ve Ryan'ın SDT'si ışığında yapılan çalışmalar (Ryan & Deci, 2000), temel psikolojik ihtiyaçların karşılanması (Özerklik, Yeterlilik, Ait Olma), bireyin egzersizden aldığı hazzı artırdığını ve bunu içsel motivasyonun en güçlü göstergesi haline getirdiğini ortaya koymuştur (Hagger & Chatzisarantis, 2007). Destekleyici ve pozitif bir sosyal ortam, egzersiz keyfini doğrudan artırır.
- **Demografik Farklılıklar:** Fiziksel aktivitelerden keyif alma düzeylerinin demografik değişkenlere göre farklılaştığına dair bulgular mevcuttur. Bazı araştırmalar, gençlerin fiziksel aktivitelerden keyif alma düzeylerinin daha yüksek olduğunu (Taşkın vd., 2017) gösterirken, bazı çalışmalar spor alışkanlığının cinsiyet ve yaşa göre değiştiğini ortaya koymuştur. Spor tesislerinde bu farklılıkların incelenmesi, Sarıçam Belediyesi'nin hedef kitleye yönelik program tasarlamasına yardımcı olacaktır.

1.2.2.1. Spor tesisleri memnuniyet düzeyi ve egzersizden keyif alma düzeyi arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar

Hizmet kalitesi/memnuniyet ile egzersiz keyfi arasındaki doğrudan ilişkiyi inceleyen çalışmalar, alan yazının görece yeni bir konusunu oluşturmakla birlikte, bu iki yapının birbiriyle güçlü bir şekilde ilişkili olduğunu gösteren kanıtlar mevcuttur.

- **Ortamın Rolü:** Bir spor tesisinin fiziksel çevre kalitesi (temizlik, aydınlatma, müzik vb.) ve personel etkileşimi (güleryüz, destek) gibi hizmet kalitesi boyutları, bireyin egzersiz sırasında hissettiği duygusal durumu (haz/keyif) doğrudan etkileyebilir. Ryzin (2004) tarafından yapılan çalışmalar, hizmet ortamının kalitesinin, kullanıcıların deneyimden aldıkları hazzı artırarak memnuniyetin ötesinde pozitif duygusal tepkileri tetiklediğini göstermektedir.

- **Memnuniyetin Keyfe Önceliği:** Yüksek memnuniyet, bireyin tesise olan genel olumlu tutumunu pekiştirir. Bu olumlu tutum, tesiste gerçekleştirilen egzersiz eyleminin de pozitif bir deneyim olarak algılanmasına zemin hazırlar. Başka bir deyişle, kullanıcı tesisten memnun kaldıkça, tesisteki egzersiz aktivitesini de daha az zorunlu ve daha çok keyif verici olarak görme eğilimindedir. Örneğin, bir spor merkezinde eğitmenlerin motive edici ve destekleyici olması (Hizmet Kalitesi/Memnuniyet), kullanıcıların kendilerini yetkin hissetmelerini (SDT-Yeterlilik) sağlayarak egzersizden aldıkları hazzı (Egzersiz Keyfi) artırır (Hagger & Chatzisarantis, 2007).

Belediye tesislerinde bu ilişki daha da önem kazanır. Tesisler genellikle geniş bir sosyo-ekonomik yelpazeye hizmet ettiği için, kaliteli bir hizmet deneyiminin yaratılması (Hizmet Kalitesi), sporu hayatına yeni dahil eden bireylerin devamlılığını (Egzersiz Keyfi) sağlamada hayati bir role sahiptir. Bu bağlamda bu tez, Sarıçam Belediyesi örneği üzerinden bu değişkenler arasındaki nedensel ve ilişkilendirici yapıyı test ederek alana özgün bir katkı sağlamayı hedeflemektedir.

1.3. SARIÇAM BELEDİYESİ’NİN SPOR HİZMETLERİNE GENEL BİR BAKIŞ

Sarıçam Belediyesi’ne göre spor, çağdaş yerel yönetim anlayışının önemli bir boyutu olarak toplumsal refah, sağlık ve sosyal bütünleşme hedeflerinin merkezinde yer almaktadır. Günümüzde belediyeler yalnızca temel altyapı hizmetleri sağlayan kurumlar olmanın ötesine geçmiş; sosyal, kültürel ve sportif alanlarda da aktif roller üstlenerek kent sakinlerinin yaşam kalitesini artırmaya yönelik politikalar geliştirmiştir. Bu bağlamda Sarıçam Belediyesi, “*insan odaklı, katılımcı ve sosyal belediyecilik*” ilkeleri doğrultusunda spor hizmetlerini toplumsal kalkınmanın bir unsuru olarak ele almakta ve bu alanda sistematik faaliyetler yürütmektedir (Sarıçam Belediyesi, 2023).

2020–2024 dönemi faaliyet raporları incelendiğinde Sarıçam Belediyesi’nin spor alanındaki yatırımlarının ve etkinliklerinin giderek kurumsallaştığı, profesyonel bir planlama anlayışıyla yönetildiği görülmektedir. Bu kapsamda belediye; spor tesislerinin yaygınlaştırılması, amatör spor kulüplerine destek verilmesi, spor organizasyonları düzenlenmesi ve gençlerin spora yönlendirilmesi konularında önemli projeler yürütmüştür (Sarıçam Belediyesi, 2024).

Belediye, 5393 sayılı Belediye Kanunu’nun 14. maddesi çerçevesinde gençlere, çocuklara, kadınlara ve tüm vatandaşlara yönelik yaşam boyu spor kültürünü yaygınlaştırmayı amaçlayan faaliyetlerini sistematik hale getirmiştir. Bu çerçevede yalnızca Gençlik ve Spor Hizmetleri Müdürlüğü değil; aynı zamanda Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü, Sosyal Yardım

İşleri Müdürlüğü, Park ve Bahçeler Müdürlüğü ve Dış İlişkiler Müdürlüğü gibi diğer birimler de sporun sosyal etkisini güçlendiren destekleyici çalışmalar yürütmektedir (Sarıçam Belediyesi, 2022)

Özellikle son beş yılda düzenlenen sportif etkinliklerin çeşitliliği ve ölçeği, Sarıçam Belediyesi'nin yalnızca bir hizmet sağlayıcı değil; aynı zamanda sporun yerelde yaygınlaştırılması ve gençlerin ulusal düzeyde spora kazandırılması sürecinde öncü bir aktör olduğunu göstermektedir. Belediyenin vizyonu, sporu “*bireysel gelişimin, toplumsal dayanışmanın ve sağlıklı yaşamın aracı*” olarak gören bir perspektife dayanmaktadır (Sarıçam Belediyesi, 2021)

1.3.1. Sarıçam Belediyesi'nin Spor Hizmetlerinin Yeri ve Önemine Bakışı

Spor, günümüzde bireysel gelişimi destekleyen bir fiziksel aktivite olmanın ötesinde, sosyal bütünleşmeyi ve yerel kalkınmayı destekleyen önemli bir kamusal hizmet alanı olarak kabul edilmektedir. Birleşmiş Milletler ve Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından da vurgulandığı üzere spor, bireylerin sağlığını koruma, sosyal ilişkilerini geliştirme, suç oranlarını azaltma ve özellikle gençlerin toplumsal yaşamda aktif bireyler olarak yer almalarını sağlama bakımından stratejik bir araçtır. Bu nedenle spor politikaları artık ulusal düzeyde olduğu kadar yerel yönetim düzeyinde de ele alınmaktadır.

Türkiye’de yerel yönetimlerin spor alanındaki görevleri, 5393 sayılı Belediye Kanunu’nun 14. maddesinde açıkça tanımlanmıştır. Buna göre belediyeler, yerel halkın sportif faaliyetlere katılımını teşvik etmek, spor tesisleri yapmak ve amatör spor kulüplerine ayni ve nakdi destek sağlamakla yükümlüdür (Sarıçam Belediyesi, 2023). Bu düzenlemeler, spor hizmetlerinin bir sosyal hak olduğu anlayışına dayanmaktadır. Yerel yönetimler aracılığıyla yürütülen spor faaliyetlerinin temel amaçları şu şekilde özetlenebilir:

- Sporun toplumun tüm kesimlerine yayılması,
- Sağlıklı yaşam bilincinin geliştirilmesi,
- Gençlerin zararlı alışkanlıklardan uzak tutulması,
- Sosyal uyum ve toplumsal dayanışmanın güçlendirilmesi,
- Dezavantajlı grupların sosyal yaşama katılımının artırılması,
- Amatör spora destek verilerek milli sporcu yetiştirilmesine katkı sağlanması.

Nitekim Sarıçam Belediyesi de spor hizmetlerini tam da bu amaçlar doğrultusunda yapılandırmıştır. Faaliyet raporları incelendiğinde belediyenin sporu yalnızca sportif bir etkinlik olarak değil, aynı zamanda toplumsal dönüşümü destekleyen sosyal politika aracı olarak değerlendirdiği açıkça görülmektedir (Sarıçam Belediyesi, 2021). Belediye bu kapsamda

spor etkinliklerini yaygınlaştırmanın yanı sıra, yerel halkın spora erişimini artırmayı hedefleyen tesisleşme yatırımları da gerçekleştirmiştir.

Yerel yönetimlerin spor alanındaki görevlerinin önemini artıran bir diğer etken ise sporun katılımcı demokrasi ve toplumsal bütünleşme ile olan ilişkisidir. Spor yoluyla düzenlenen turnuvalar, festivaller ve kulüp çalışmaları yerel halk arasında aidiyet duygusunu pekiştiren ve toplumsal etkileşimi artıran önemli platformlar oluşturmaktadır. Sarıçam Belediyesi'nin her yıl düzenlediği sportif etkinliklere binlerce vatandaşın katılması, bu durumun somut bir göstergesidir (Sarıçam Belediyesi, 2022).

Bu doğrultuda spor hizmetleri, yerel yönetimlerin sosyal belediyeçilik anlayışı içerisinde değerlendirilmesi gereken çok boyutlu bir hizmet alanı olarak ortaya çıkmaktadır. Sporun toplumsal kalkınmadaki bu çok yönlü işlevi, belediyelerin spor hizmetlerine yaptığı yatırımların stratejik önemini ortaya koymaktadır.

1.3.2. Sarıçam Belediyesi'nde Spor Hizmetlerinin Kurumsal Yapısı

Sarıçam Belediyesi, spor hizmetlerini kurumsal bir yapı içerisinde planlamakta ve yürütmektedir. Belediyenin spor politikaları ve uygulamaları temel olarak Gençlik ve Spor Hizmetleri Müdürlüğü tarafından koordine edilmekte; bununla birlikte sporun sosyal, kültürel ve altyapısal boyutlarını güçlendirmek amacıyla diğer birimlerle de iş birliği yapılmaktadır. Bu durum, sporun yalnızca fiziksel bir faaliyet değil, toplumsal gelişim, gençlik politikaları, sağlıklı yaşam ve sosyal bütünleşme gibi çok boyutlu hedeflerle ilişkilendirildiğini göstermektedir (Sarıçam Belediyesi, 2024).

Gençlik ve Spor Hizmetleri Müdürlüğü: Belediyenin spor hizmetlerinden sorumlu ana birimi Gençlik ve Spor Hizmetleri Müdürlüğüdür. Müdürlük; sportif etkinliklerin planlanması, amatör spor kulüplerine destek verilmesi, spor kurslarının yürütülmesi, turnuva ve organizasyonların düzenlenmesi gibi görevler üstlenmektedir. Görev tanımları faaliyet raporlarında şu şekilde ifade edilmiştir:

“Sarıçam halkına yaşam boyu spor yapma bilincini kazandırmak, spor tesislerinin etkin kullanımını sağlamak, spor etkinliklerini yerel, ulusal ve uluslararası düzeyde organize etmek, amatör spor kulüplerine destek sağlamak ve gençlerin spora yönelimini artırmak.” (Sarıçam Belediyesi, 2023).

Müdürlüğün görev alanı yalnızca sportif organizasyonlarla sınırlı olmayıp, gençlik çalışmaları da önemli bir faaliyet alanını oluşturmaktadır. Bu kapsamda gençlerin sosyal ve sportif gelişimine katkı sağlayan eğitim, seminer, kamp ve iş birliği programları da yürütülmektedir (Sarıçam Belediyesi, 2022).

Spor Hizmetlerine Katkı Sağlayan Destek Birimleri: Spor hizmetlerinin etkili bir şekilde yürütülmesi, yalnızca Gençlik ve Spor Hizmetleri Müdürlüğü'nün çalışmalarıyla sınırlı değildir. Belediyenin çeşitli müdürlükleri spor faaliyetlerinin bütüncül şekilde yürütülmesine katkı sağlamaktadır:

- **Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü:** Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü, spor etkinliklerinin organizasyon desteğini sağlamakta; turnuvalar, spor festivalleri ve toplumsal farkındalık etkinliklerinde kültürel programları koordine etmektedir (Sarıçam Belediyesi, 2022).
- **Park ve Bahçeler Müdürlüğü:** Spor alanlarının oluşturulması ve bakımı Park ve Bahçeler Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir. Mahalle tipi spor sahaları, yürüyüş parkurları ve açık hava spor alanlarının kurulumu bu müdürlüğün sorumluluğundadır (Sarıçam Belediyesi, 2023).
- **Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü:** Bu müdürlük, spor faaliyetlerinin sosyal kapsayıcılık boyutuna katkıda bulunmakta; özellikle dezavantajlı bireylerin spor imkanlarına erişimi için destekleyici çalışmalar yürütmektedir (Sarıçam Belediyesi, 2020).
- **Dış İlişkiler Müdürlüğü:** Dış İlişkiler Müdürlüğü, ulusal ve uluslararası düzeyde gerçekleştirilen spor organizasyonlarında iş birlikleri geliştirmekte, kardeş şehirlerle gerçekleştirilen sportif projeleri koordine etmektedir (Sarıçam Belediyesi, 2024).

1.3.3. Sarıçam Belediyesi'nin Spor Hizmetlerinde Yönetim Modeli

Sarıçam Belediyesi'nde spor hizmetleri, merkezi koordinasyon ve çok paydaşlı iş birliği modeli ile yürütülmektedir. Müdürlükler arası yatay koordinasyon yapısı sayesinde spor organizasyonları, sosyal projeler ve altyapı çalışmaları eş zamanlı ve planlı bir şekilde yürütülmektedir. Bu yapı, belediyenin stratejik plan hedefleri doğrultusunda yıllık performans programları ile desteklenmektedir (Sarıçam Belediyesi, 2024).

1.3.4. Sarıçam Belediyesi'nin Spor Politikaları ve Stratejik Yaklaşım

Sarıçam Belediyesi, spor hizmetlerini yalnızca etkinlik bazlı değil stratejik yönetim ilkeleri çerçevesinde ele almaktadır. Belediyenin 2020–2024 dönemine ilişkin stratejik planları ve faaliyet raporları incelendiğinde, sporun sosyal belediyeçilik yaklaşımının temel bileşenlerinden biri olarak konumlandırıldığı görülmektedir (Sarıçam Belediyesi, 2024).

Stratejik Plan ve Spor Hedefleri: Sarıçam Belediyesi spor politikalarını katılımcı, kapsayıcı ve toplum odaklı ilkeler doğrultusunda geliştirmiştir. Belediyenin stratejik planında spor hizmetlerinin amaçları şu şekilde özetlenmektedir:

- Sporun toplumun tüm kesimlerine yayılması,
- Gençler arasında spor kültürünün geliştirilmesi,
- Amatör spor kulüplerinin desteklenmesi,
- Ulusal ve uluslararası spor organizasyonlarına ev sahipliği yapılması,
- Mahalle ölçekli spor tesislerinin artırılması,
- Sporun sosyal uyum ve sağlıklı yaşam açısından desteklenmesi.

Bu hedefler doğrultusunda, belediye düzenli olarak yıllık performans göstergeleri belirlemekte ve bunları performans raporları aracılığıyla kamuoyuyla paylaşmaktadır (Sarıçam Belediyesi, 2023).

Sosyal Belediyecilik Bağlamında Spor Yaklaşımı: Sarıçam Belediyesi spor hizmetlerini toplumsal kalkınma ve sosyal bütünleşme odaklı bir araç olarak değerlendirmektedir. Bu kapsamda spor, yalnızca fiziksel aktivite değil, aynı zamanda:

- Toplumsal katılımı artıran bir araç,
- Dezavantajlı grupların sosyal yaşama dahil edilmesini sağlayan bir platform,
- Gençleri kötü alışkanlıklardan uzak tutan önleyici bir mekanizma,
- Engelli bireylerin topluma entegrasyonuna katkı sağlayan bir alan olarak konumlandırılmıştır.

Bu yaklaşım, belediyenin spor politikalarına yansyarak fırsat eşitliği odaklı spor hizmetleri anlayışını beraberinde getirmiştir (Sarıçam Belediyesi, 2022).

Sporun Yerel Kalkınmadaki Rolü: Belediye spor faaliyetlerini aynı zamanda yerel kimlik ve sosyal dayanışmayı güçlendiren bir araç olarak değerlendirmektedir. Özellikle ulusal ve uluslararası düzeyde gerçekleştirilen spor etkinlikleri aracılığıyla Sarıçam ilçesinin tanıtımına katkı sağlandığı görülmektedir. Örneğin, Sarıçam Belediyesi Uluslararası J-30 Tenis Şampiyonası ve Jeet Kune-Do Dünya Şampiyonası gibi etkinlikler, ilçenin spor turizmi açısından görünürlüğünü artırmıştır (Sarıçam Belediyesi, 2021).

Spor Politikalarının Yönetim Yaklaşımı: Belediye spor hizmetlerini program odaklı ve planlı süreç yönetimi anlayışı ile yürütmektedir. Spor okulları, turnuvalar ve altyapı çalışmaları belirli takvimler doğrultusunda uygulanmakta; performans ölçümleri yıllık faaliyet raporlarına yansıtılmaktadır (Sarıçam Belediyesi, 2024).

1.3.5. Sarıçam Belediyesi'nin Spor Tesisleri ve Altyapı Geliştirme Çalışmaları

Spor hizmetlerinin sürdürülebilirliği, nitelikli spor alanları ve erişilebilir tesis yatırımları ile doğrudan ilişkilidir. Sarıçam Belediyesi, 2020–2024 dönemi boyunca spor altyapısını geliştirmeye yönelik planlı bir yaklaşım benimsemiş ve spor tesislerine yapılan yatırımları sosyal belediyecilik politikalarının temel bir unsuru olarak değerlendirmiştir (Sarıçam Belediyesi, 2024).

- **Mahalle Spor Alanları ve Açık Hava Spor Tesisleri:** Belediye, sporun yaygınlaştırılmasını kolaylaştıran mahalle ölçekli yatırımlara öncelik vermiştir. Park ve Bahçeler Müdürlüğü iş birliğiyle yürütülen çalışmalar sonucu çok sayıda basketbol sahası, voleybol sahası, mini futbol alanı ve açık hava fitness parkurları ilçeye kazandırılmıştır (Sarıçam Belediyesi, 2023). Bu tesisler özellikle gençlerin spora yönlendirilmesi ve mahalle ölçeğinde spor kültürünün güçlendirilmesi açısından önemli bir işlev üstlenmiştir.
- **Kapalı Spor Salonları ve Çok Amaçlı Spor Kompleksleri:** 2021 yılından itibaren belediye, yalnızca açık alan spor tesisleri değil, aynı zamanda kapalı spor salonu yatırımlarıyla da spor altyapısını güçlendirmiştir. İlçedeki spor salonları hem okul etkinliklerine hem de belediye tarafından düzenlenen hentbol, masa tenisi ve jimnastik kurslarına ev sahipliği yapmaktadır (Sarıçam Belediyesi, 2021).
- **Su Sporları ve Kano Tesisleri:** Sarıçam ilçesi, Çukurova Üniversitesi kampüsü sınırları içinde yer alan su kaynakları sayesinde su sporlarına elverişli bir yapıya sahiptir. Bu avantaj doğrultusunda 2021 yılında Türkiye Kano Federasyonu ile iş birliği yapılarak Durgun Su Kano Türkiye Şampiyonası ve Milli Takım Seçmeleri Sarıçam'da gerçekleştirilmiştir (Sarıçam Belediyesi, 2021). Bu organizasyon ilçede su sporları turizminin gelişmesine katkı sağlayan önemli bir dönüm noktası olmuştur.
- **Tenis Kortları ve Uluslararası Turnuva Altyapısı:** Sarıçam Belediyesi, tenis sporuna stratejik bir gelişim alanı olarak yaklaşmış; bu kapsamda J-30 Uluslararası Tenis Turnuvası'na ev sahipliği yapabilecek kort altyapısını kazandırmıştır. Bu yatırımlar sayesinde 2023 ve 2024 yıllarında ilçede uluslararası tenis organizasyonları düzenlenmiştir (Sarıçam Belediyesi, 2023).
- **Gençlik Merkezleri ve Spor Eğitim Sahaları:** Belediye, yalnızca fiziksel altyapıyı geliştirmekle kalmayıp spor eğitim merkezleri oluşturma yönünde de adımlar atmıştır. Gençlik ve Spor Hizmetleri Müdürlüğü koordinasyonunda kurulan Sarıçam Spor Eğitim Merkezi bünyesinde çocuklara ve gençlere futbol, güreş, hentbol, satranç ve atletizm gibi branşlarda eğitim verilmektedir (Sarıçam Belediyesi, 2022).

- **Spor Altyapısında Ulaşım ve Lojistik Destek:** Spor altyapısının etkin kullanımını artırmak amacıyla belediye, spor kulüplerine ve müsabakalara katılan öğrencilere ulaşım desteği sağlamıştır. Bu destekler özellikle amatör spor kulüpleri ve okullar arası turnuvalar için önem taşımaktadır (Sarıçam Belediyesi, 2020).

1.3.6. Sportif Organizasyonlar ve Etkinlikler (2020–2024)

Sarıçam Belediyesi, sporun toplum genelinde yaygınlaştırılmasına yönelik vizyonu çerçevesinde 2020–2024 yılları arasında çok sayıda sportif organizasyon ve etkinlik gerçekleştirmiştir. Bu organizasyonlar yalnızca rekabet odaklı spor faaliyetleri olmanın ötesinde; toplumsal katılımı artırmayı, gençleri spora yönlendirmeyi ve yerel spor kültürünü güçlendirmeyi amaçlamıştır (Sarıçam Belediyesi, 2023)

- **Ulusal ve Uluslararası Spor Organizasyonları:** Sarıçam Belediyesi, son yıllarda uluslararası düzeyde spor etkinliklerine ev sahipliği yaparak ilçenin spor turizmi potansiyelini artırmıştır. Bu etkinlikler arasında öne çıkanlar şunlardır:

Tablo 1: Sarıçam Belediyesinin Yakın Tarihte Ev Sahipliği Yaptığı Bazı Organizasyona İlişkin Bilgiler

Yıl	Etkinlik	Katılım	Düzey
2021	Jeet Kune-Do Dünya Şampiyonası	7 ülkeden 520 sporcu	Uluslararası
2021	Durgun Su Kano Türkiye Şampiyonası	17 ilden 504 sporcu	Ulusal
2023	Uluslararası J-30 Tenis Turnuvası	14 ülkeden sporcular	Uluslararası

Bu organizasyonlar Sarıçam'ın spor altyapısının güçlü olduğunun bir göstergesi olması bakımından önemlidir (Sarıçam Belediyesi, 2021; Sarıçam Belediyesi, 2023).

- **Yerel Spor Turnuvaları ve Geleneksel Etkinlikler:** Belediye, sporun kitlelere yayılması ve mahalle ölçeğinde spor kültürünün geliştirilmesi amacıyla her yıl düzenli olarak yerel düzeyde turnuvalar gerçekleştirmektedir. Bu kapsamda özellikle basketbol, futbol, dart, masa tenisi ve atletizm turnuvaları düzenlenmiştir (Sarıçam Belediyesi, 2020).

Öne çıkan etkinlikler

- Sarıçam İlçesi Dart Şampiyonası (2021 – 110 sporcu katılımı),

- Personeller Arası Dart Turnuvası (2020 – 127 belediye personeli),
- 19 Mayıs Trap Atışları (2021 – 185 sporcu),
- Cumhuriyet Kupası Engel Atlama Yarışları (2020 ve 2021),
- Okullar Arası Atletizm Yarışları,
- Şenlik ve spor günleri kapsamında çocuklara yönelik yarışmalar.

Bu etkinlikler, sporun rekabetten ziyade sosyal bütünleşme aracı olarak kullanıldığını göstermektedir.

Kurumsal ve Tematik Spor Etkinlikleri: Belediye, belirli ulusal gün ve haftalarda bilinç artırıcı tematik spor etkinlikleri düzenlemiştir. Bu etkinliklerin amacı hem özel günlerin anlamına vurgu yapmak hem de toplumsal duyarlılığı artırmaktır.

Öne çıkan etkinlikler

- 29 Ekim Cumhuriyet Kupası Spor Organizasyonları (2020, 2021),
- 19 Mayıs Spor Etkinlikleri,
- 2 Nisan Otizm Farkındalık Spor Etkinliği (2021),
- Engelsiz Spor Günleri (her yıl düzenlenmektedir),
- Gençlik Haftası Spor Turnuvaları (2022–2024).

Bu organizasyonlara ilişkin belediye şu vurguyu yapmaktadır:

“Spor etkinlikleri yalnızca fiziksel performans değil, aynı zamanda milli birlik, dayanışma ve toplumsal katılım bilinci geliştirme amacı taşımaktadır.” (Sarıçam Belediyesi, 2022)

Spor Festivalleri ve Halk Katılımlı Etkinlikler: Sarıçam Belediyesi’nin spor stratejisinin önemli unsurlarından biri de sporun her yaş grubuna yayılması amacıyla halka açık etkinlikler düzenlenmesidir. Bu kapsamda;

- Mahalle Spor Günleri,
- Aile Spor Şenlikleri,
- Büyükler İçin Sağlıklı Yaşam Yürüyüşleri,
- Çocuk Atletizm Şenlikleri

Düzenlenmiş ve geniş katılım sağlanmıştır (Sarıçam Belediyesi, 2023). Bu etkinlikler, sporla sosyal uyumu güçlendirme hedefi taşıdığı gibi Toplum Sağlığı Perspektifi ile de desteklenmiştir.

1.3.7. Gençlik ve Spor Programları (2020–2024)

Sarıçam Belediyesi, sporun yalnızca yarışma ve etkinlik boyutunda değil, aynı zamanda eğitim ve gelişim odaklı bir süreç olarak yaygınlaştırılması gerektiği anlayışıyla hareket etmektedir. Bu çerçevede, belediye bünyesinde yürütülen gençlik ve spor programları özellikle yetkin spor eğitimi, gençlerin gelişimi ve spor kültürünün toplumda yaygınlaştırılması hedeflerine yöneliktir (Sarıçam Belediyesi, 2023).

- **Yaz Spor Okulları:** Sarıçam Belediyesi’nin gençlik odaklı spor hizmetlerinin en önemli bileşenlerinden biri Yaz Spor Okullarıdır. 7–15 yaş grubuna yönelik olarak düzenlenen bu program kapsamında çocuklara farklı branşlarda temel spor eğitimi verilmiştir. 2021 yılı yaz döneminde belediye tarafından hentbol, güreş, satranç, masa tenisi, jimnastik ve futbol branşlarında toplam 1.135 çocuğa eğitim sağlanmıştır (Sarıçam Belediyesi, 2021). Bu programın hedefi, gençlerin boş zamanlarını verimli değerlendirmelerini sağlamak, zararlı alışkanlıklardan uzak tutmak ve sporu yaşam biçimine dönüştürmektir.
- **Yüzme Eğitim Programları – “Yüzme Bilmeyen Kalmasın”:** Sarıçam Belediyesi 2021 yılından itibaren her yaz dönemi “Daha Sağlıklı Sarıçam İçin Yüzme Bilmeyen Kalmasın” sloganıyla yüzme eğitim programları düzenlemiştir. 2021 yılında bu program sayesinde 1.625 çocuğa yüzme eğitimi verilmiştir (Sarıçam Belediyesi, 2021). Bu eğitimler uzman antrenörler eşliğinde ve cankurtaran destekli olarak güvenli şekilde yürütülmüştür.
- **Spor Eğitim Merkezleri ve Branşlaştırma Çalışmaları:** Belediye bünyesinde kurulan Sarıçam Spor Eğitim Merkezi, yıl boyunca gençlerin spor eğitimine düzenli bir şekilde katılımını sağlamaktadır. Bu merkezde başta futbol, güreş, hentbol, basketbol ve atletizm olmak üzere birçok branşta eğitim verilmekte, yetenekli gençler altyapı programlarına dahil edilmektedir (Sarıçam Belediyesi, 2022).
- **Dezavantajlı Gençlere Yönelik Spor Programları:** Sarıçam Belediyesi, spor hizmetlerini fırsat eşitliği ve sosyal kapsayıcılık ilkeleri doğrultusunda yürütmektedir. Bu kapsamda:
 - Özel gereksinimli bireylere yönelik spor günleri,
 - Sosyal risk altındaki gençler için yönlendirici spor eğitim programları,
 - Şehit ve gazi çocuklarına ücretsiz spor kursları, düzenlenmiştir.

Bu çalışmalar belediyenin gençlik politikalarının toplumsal eşitlik temelli yürütüldüğünü göstermektedir (Sarıçam Belediyesi, 2020).

- **Gençlik Liderliği ve Katılım Programları:** Sporun yanında gençlerin karar alma süreçlerine katılımını artırmak amacıyla gençlik çalıştayları, spor temalı seminerler, liderlik eğitimleri ve motivasyon kampları düzenlenmiştir. Ayrıca, çeşitli spor kulüpleri ve federasyonlarla iş birlikleri gerçekleştirilerek gençlerin profesyonel spor kariyerlerine yönelmeleri teşvik edilmiştir (Sarıçam Belediyesi, 2024)

1.3.8. Amatör Spor Kulüplerine Destekler (2020–2024)

Amatör spor kulüpleri, sporun tabana yayılması ve genç yeteneklerin keşfedilmesi açısından yerel düzeyde kritik bir rol üstlenmektedir. Sarıçam Belediyesi bu bilinçle hareket ederek amatör spor kulüplerini stratejik iş ortağı olarak değerlendirmekte ve desteklemektedir. Belediyenin 2020–2024 faaliyet raporlarında amatör spor kulüplerine verilen destekler önemli bir başlık olarak yer almaktadır (Sarıçam Belediyesi, 2023)

Ayni ve Nakdi Destekler: Sarıçam Belediyesi, amatör spor kulüplerinin ihtiyaç duyduğu temel spor malzemesi desteğini sağlamış; ayrıca tesis bakımı ve turnuvalara katılım için nakdi desteklerde bulunmuştur. 2020 faaliyet raporunda şu ifadeye yer verilmiştir:

“İlçemiz dahilinde faaliyet gösteren amatör spor kulüplerinin yıl boyunca tüm spor malzemesi ihtiyaçları ile antrenman ve müsabakalar için ihtiyaç duydukları ulaşım hizmeti belediyemiz tarafından karşılanmakta, ayrıca nakdi yardımlar yapılmaktadır.” (Sarıçam Belediyesi, 2020).

Bu destekler futbol, güreş, voleybol, hentbol, basketbol ve atletizm gibi birçok branşta faaliyet gösteren kulüplerin gelişimine katkı sağlamıştır.

- **Ulaşım ve Organizasyon Desteği:** Amatör spor kulüplerinin şehir içi ve şehir dışı müsabakalara katılabilmesi için belediye tarafından ulaşım desteği sağlanmıştır. Özellikle genç yaş gruplarının müsabakalara düzenli katılımı teşvik edilerek sporcu çocukların başarı motivasyonu desteklenmiştir (Sarıçam Belediyesi, 2022).
- **Sarıçam Belediye Spor Kulübü’nün Rolü:** Belediyenin spor politikalarının en önemli bileşenlerinden biri de Sarıçam Belediye Spor Kulübüdür. Kulüp; güreş, futbol, hentbol ve atletizm gibi branşlarda aktif olarak faaliyet göstermektedir. 2020 yılı raporuna göre kulüp bünyesinde 452 lisanslı sporcu yer almaktadır (Sarıçam Belediyesi, 2020)

Öne çıkan başarılar:

- Hentbol takımının Türkiye 2. Ligi’ne yükselmesi,
- Futbol branşında 4 farklı yaş kategorisinde Adana şampiyonluğu,
- Güreşte Türkiye üçüncülüğü,
- Atletizm branşında Balkan üçüncülüğü.

- **Federasyon İş Birlikleri:** Belediye, amatör sporun gelişimini desteklemek için çeşitli spor federasyonları ile iş birliği yapmıştır. Özellikle:
 - Türkiye Atletizm Federasyonu,
 - Türkiye Kano Federasyonu,
 - Türkiye Güreş Federasyonu,
 - Türkiye Hentbol Federasyonu ile gerçekleştirilen ortak projeler ve turnuva organizasyonları, amatör sporcuların gelişim olanaklarını artırmıştır (Sarıçam Belediyesi, 2021).
- **Tesis Kullanımı ve Altyapı Desteği:** Yerel spor kulüplerine belediye tesislerinin ücretsiz tahsis edilmesi, kulüplerin antrenmanlarını sürdürebilmesine büyük katkı sağlamıştır. Belediyeye ait antrenman sahaları, spor salonları ve yüzme alanları amatör sporcuların kullanımına sunulmuştur (Sarıçam Belediyesi, 2023).

1.3.9. Yerel, Ulusal ve Uluslararası İş Birlikleri (2020–2024)

Spor hizmetlerinin yalnızca belediye imkânlarıyla yürütülebilmesi mümkün olmadığından, iş birliği ağları yerel spor politikalarının önemli bir tamamlayıcısıdır. Sarıçam Belediyesi, 2020–2024 döneminde spor alanında çok paydaşlı bir yaklaşım benimsemiş; devlet kurumları, üniversiteler, federasyonlar, spor kulüpleri, sivil toplum kuruluşları ve uluslararası kurumlarla iş birlikleri geliştirmiştir (Sarıçam Belediyesi, 2023).

- **Yerel Düzeyde İş Birlikleri:** Belediye, spor organizasyonlarını yerel düzeyde yaygınlaştırmak amacıyla birçok kurum ve kuruluş ile ortak projeler yürütmüştür. Bu paydaşlar arasında:
 - Adana Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü,
 - Çukurova Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi,
 - İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü,
 - Sarıçam İlçe Spor Kulüpleri,
 - Mahalle Muhtarlıkları

yer almaktadır. Özellikle okullar arası spor turnuvalarının düzenlenmesi ve spor eğitim programlarının yaygınlaştırılması bu iş birlikleri sayesinde mümkün olmuştur (Sarıçam Belediyesi, 2021).

- **Ulusal Düzeyde İş Birlikleri:** Belediye, ulusal düzeyde Türkiye'nin spor otoriteleri ile ortak projeler yürütmüş ve federasyonlar aracılığıyla profesyonel organizasyonlara ev sahipliği yapmıştır. İş birliği yapılan başlıca federasyonlar şunlardır:

- Türkiye Kano Federasyonu
- Türkiye Tenis Federasyonu
- Türkiye Güreş Federasyonu
- Türkiye Hentbol Federasyonu
- Türkiye Atletizm Federasyonu
- Türkiye Okçuluk Federasyonu

Örneğin, 2021 Durgun Su Kano Türkiye Şampiyonası Türkiye Kano Federasyonu iş birliği ile ilçede gerçekleştirilmiştir (Sarıçam Belediyesi, 2021).

- **Üniversitelerle İş Birliği:** Sarıçam Belediyesi, sporun akademik bilgi ile desteklenmesi gerektiği anlayışıyla Çukurova Üniversitesi başta olmak üzere çeşitli üniversitelerle ortak etkinlikler düzenlemiştir. Spor bilimcilerin katılımıyla performans analiz eğitimleri, spor seminerleri ve hakemlik kursları gibi uygulamalar gerçekleştirilmiştir (Sarıçam Belediyesi, 2024).
- **Sivil Toplum Kuruluşları ve Özel Sektör İş Birlikleri:** Belediye, spor kültürünü toplumsal tabana yaymak için sivil toplum kuruluşlarıyla da etkin iş birliği yürütmüştür. Bu kapsamda:
 - TSYD (Türkiye Spor Yazarları Derneği) ile ortak ödül törenleri,
 - Spor gönüllülüğü çalışmaları,
 - Çocuklar için spor farkındalık projeleridüzenlenmiştir (Sarıçam Belediyesi, 2021).
- **Uluslararası İş Birlikleri ve Kardeş Şehir Spor Diplomasisi:** Sarıçam Belediyesi, uluslararası düzeyde spor diplomasisini destekleyen belediyeler arasındadır. Kardeş şehir iş birlikleri kapsamında spor etkinlikleri aracılığıyla kültürel etkileşim artırılmıştır. Belediyenin kardeş şehirleri arasında:
 - Koçkar Ata (Kırgızistan),
 - İpek Belediyesi (Kosova),
 - Port Bouet (Fildişi Sahili)

gibi şehirler bulunmaktadır (Sarıçam Belediyesi, 2022). Bu şehirlerle gerçekleştirilen dostluk maçları, gençlik kampları ve uluslararası spor turnuvaları, belediyenin spor aracılığıyla uluslararası tanınırlığını artırmıştır.

1.3.10. Sosyal Kapsayıcılık, Engelli Bireyler ve Spor

Sosyal belediyecilik anlayışı çerçevesinde spor hizmetlerinin yalnızca belirli kesimlere değil, toplumun tüm bireylerine ulaştırılması hedeflenmektedir. Sarıçam Belediyesi, sporun sosyal içermeye kapasitesinden yararlanarak dezavantajlı grupların toplumsal yaşama katılımını

güçlendiren projeler yürütmüş ve spor alanında fırsat eşitliği ilkesini hayata geçirmeye çalışmıştır (Sarıçam Belediyesi, 2023). Bu kapsamda belediyenin spor faaliyetlerinde dikkat çeken önemli sosyal kapsayıcı uygulamalar aşağıda özetlenmiştir.

- **Engelli Bireylere Yönelik Spor Etkinlikleri:** Sarıçam Belediyesi, engelli bireylerin toplumsal hayata katılımını artırmak ve spor faaliyetlerine erişimini geliştirmek amacıyla özel temalı spor etkinlikleri düzenlemiştir. 2021 yılında gerçekleştirilen “2 Nisan Otizm Farkındalık Etkinliği” bu uygulamalara örnek teşkil etmektedir. Bu etkinlikte çocuklara yönelik okçuluk, halat çekme, izcilik ve oryantiring gibi spor aktiviteleri düzenlenmiştir (Sarıçam Belediyesi, 2021). Bu etkinliklerin amacı yalnızca spor yaptırmak değil, engelli bireylerin sosyal uyumunu desteklemek ve toplumla bütünleşmesine katkı sunmaktır.
- **Kadınlara Yönelik Spor Çalışmaları:** Sarıçam Belediyesi spor politikalarında toplumsal cinsiyet eşitliği ilkesini gözetmiş ve kadınların spora erişimini artırmaya yönelik programlar yürütmüştür. Kadınlara yönelik sağlıklı yaşam yürüyüşleri, pilates ve aerobik eğitimleri düzenlenmiş, ayrıca anneler için spor faaliyetleri planlanmıştır (Sarıçam Belediyesi, 2024). Bu proje ve uygulamalar, sporun sadece erkeklere yönelik bir faaliyet alanı olmadığını vurgulayan katılımcı bir yaklaşımın sonucudur.
- **Sosyal Risk Altındaki Gençlere Spor Desteği:** Sarıçam Belediyesi, sporun gençlerin kişisel gelişimi ve kötü alışkanlıklardan uzak kalması için önemli bir araç olduğunu değerlendirmektedir. Bu kapsamda sosyal risk altındaki gençlere yönelik olarak:
 - Ücretsiz spor kursları,
 - Mentor destekli spor yönlendirme programları,
 - Takım sporlarına katılım desteği,sağlanmıştır (Sarıçam Belediyesi, 2022). Bu programlar sayesinde spor, suç ve bağımlılıkla mücadelede koruyucu bir sosyal politika unsuru olarak kullanılmıştır.
- **Şehit ve Gazi Yakınlarına Spor Hizmetleri:** Toplumsal duyarlılığın gereği olarak Sarıçam Belediyesi, şehit ve gazi yakını çocuklarına öncelikli spor desteği sunmuş ve bu öğrencilerin spor faaliyetlerine ücretsiz katılımını sağlamıştır. Yaz spor okullarına bu kapsamda özel kontenjan ayrıldığı faaliyet raporlarında yer almaktadır (Sarıçam Belediyesi, 2023).
- **Yaşlılar ve Halk Sağlığı Odaklı Spor Programları:** Belediye, yaşam boyu spor yaklaşımı doğrultusunda 55 yaş üstü bireylere yönelik sağlık yürüyüşleri ve esneme egzersizleri gibi programlar düzenlemiştir. Bu programlar, aktif yaşlanmayı ve fiziksel sağlığı geliştirmeyi amaçlamaktadır (Sarıçam Belediyesi, 2024).

İKİNCİ BÖLÜM

2. YÖNTEM

Bu bölümde tezin araştırma, yöntemi, evren ve örnekleme ile çalışma Grubundaki katılımcıların özellikleri, veri toplama araçları, uygulama süreci, veri analizi, geçerlik ve güvenirlik, araştırmacının rolü ve etik ilkeler gibi bilgilere yer verilmiştir.

2.1. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Bu çalışmada nicel ve nitel araştırma yöntemlerinin bir arada kullanıldığı karma desen araştırma tasarımı kullanılmıştır Çalışmanın karma yapısı, Eşzamanlı Üçgenleme Deseni olarak belirlenmiştir. Bu desende, nicel ve nitel veriler aynı zaman dilimi içinde bağımsız olarak toplanır; ardından analiz edilir ve her iki veri setinin sonuçları, araştırma sorusuna bütüncül bir cevap vermek amacıyla karşılaştırılır veya birleştirilir (Creswell, 2014).

Desenin Gerekçesi:

1. **Üçgenleme:** Aynı olayın (Hizmet kalitesi-Keyif ilişkisi) farklı veri türleriyle (sayısal anketler ve derinlemesine görüşmeler) incelenmesi yoluyla, nicel ve nitel bulguların birbirini doğrulaması ve sonuçların güvenirliğini artırması hedeflenmiştir (Creswell, 2014).
2. **Tamamlayıcılık:** İlişkisel tarama modeliyle belirlenen istatistiksel ilişkiler, nitel görüşmelerden elde edilen kişisel deneyimler ve bağlamsal faktörlerle zenginleştirilerek, konuya dair çok boyutlu bir bakış açısı sağlanmıştır (Greene, 2007).

Nicel veri toplama sürecinde ilişkisel tarama modeli temel alınmış, bu model kapsamında bireylerin algıladıkları yerel yönetim hizmet kalitesi ile egzersizden aldıkları keyif düzeyi arasındaki korelasyonel ilişkiler çok boyutlu olarak analiz edilmiştir. Araştırma, değişkenler arası nedensellikten ziyade korelasyonel ilişkilere odaklanmaktadır. İlişkisel tarama modeli, iki ya da daha fazla değişken arasındaki ilişki düzeyini belirlemek amacıyla kullanılan betimsel bir araştırma desendir (Karasar, 2020). Bu model kapsamında, bireylerin algıladıkları yerel yönetim hizmet kalitesi ile egzersizden aldıkları keyif düzeyi arasındaki ilişkiler çok boyutlu olarak analiz edilmiştir.

Araştırmanın temel amacı, yerel yönetim hizmetlerinden faydalanan bireylerin algıladıkları hizmet kalitesinin egzersize karşı tutumları ve egzersiz sırasında deneyimledikleri keyif düzeyleri üzerindeki etkilerini ortaya koymaktır. Bu bağlamda, hizmet kalitesi ile egzersiz keyif düzeyi arasında nedensel değil, ilişki düzeyinde bir bağ kurulması hedeflenmiştir.

Dolayısıyla araştırma deseninin nicel boyutu, değişkenler arası nedensellikten ziyade korelasyonel ilişkilere odaklanmaktadır.

2.2. EVREN VE ÖRNEKLEM

Nicel Çalışma Grubu

Araştırmanın evrenini, Adana ili Sarıçam ilçesine bağlı belediye spor tesislerinden düzenli olarak hizmet alan bireyler oluşturmaktadır. Katılımcıların tamamına ulaşmak mümkün olmadığından dolayı örneklem oluşturulmasında kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Bu yöntem, araştırmanın sahada uygulanabilirliğini kolaylaştırmak ve pratiklik sağlamak amacıyla seçilmiştir.

Örneklem Büyüklüğü Belirleme Süreci

Araştırma grubunun örneklem büyüklüğü, istatistiksel analizlerin anlamlı sonuçlar verebilmesi için G*Power 3.1.9.7 yazılımı kullanılarak hesaplanmıştır. Yapılan örneklem büyüklüğü belirleme analizinde aşağıdaki parametreler kullanılmıştır:

Tablo 2: G*Power Analizine İlişkin Parametreler ve Değerler

Parametre	Değer
Etki büyüklüğü (f^2)	0.15
Anlamlılık düzeyi (α)	0.05
Güç ($1 - \beta$)	0.95
Yordayıcı sayısı	1
Minimum örneklem sayısı	89
Gerçekleştirilen örneklem	483

Bu değerler doğrultusunda yapılan G*Power analizine göre minimum gerekli örneklem büyüklüğü $n = 89$ olarak hesaplanmıştır. Ancak, çalışmanın genellenebilirliğini artırmak, alt gruplar bazında analiz yapabilmek ve veri kayıplarını telafi etmek amacıyla hedeflenen örneklem hacmi daha yüksek tutulmuş ve toplamda $n = 200$ geçerli katılımcıdan veri toplanmıştır.

Bu sayı, yalnızca regresyon analizleri için değil; aynı zamanda korelasyon, t-testi ve ANOVA gibi diğer parametrik testler için de yeterli gücü sağlamaktadır (Faul vd., 2009).

Ayrıca, bu sayede elde edilen bulguların istatistiksel olarak anlamlı ve güvenilir olması sağlanmıştır.

Nicel Boyutta Katılımcı Özellikleri

Katılımcılar; 18 yaş ve üzeri, belediyeye bağlı spor tesislerinden en az son 6 aydır düzenli hizmet alan bireylerden oluşmaktadır. Demografik değişkenler açısından araştırma grubunun yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi ve spor yapma sıklığı gibi özellikleri analiz edilerek raporlanmış, bu değişkenlere göre gruplar arasında karşılaştırmalar yapılmıştır.

Nitel Katılımcılar

Nitel araştırma aşaması için yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılan 46 birey katılımcı olarak belirlenmiştir. Bu katılımcılar, nicel çalışmanın evreninden seçilmiş olup, eş zamanlı veri toplama ilkesine uygun olarak görüşmeleri nicel verilerin toplandığı dönemde gerçekleştirilmiştir. Nitel katılımcılar, nicel sonuçlarla karşılaştırma yapmak amacıyla farklı demografik veya hizmet algısı özelliklerine sahip bireylerden seçilmiştir.

2.1. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Nicel Veri Toplama Araçları

Araştırmanın nicel boyutunda veri toplamak amacıyla üç farklı ölçme aracı kullanılmıştır. Bu araçların geçerlik ve güvenirlik çalışmaları literatürde daha önce gerçekleştirilmiş, bu çalışmada da iç tutarlılık analizleri yeniden yapılmıştır.

1. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmacı tarafından geliştirilen bu form; katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, spor yapma sıklığı, spor yapma süresi ve hizmet aldığı tesis türü gibi demografik bilgileri elde etmek amacıyla oluşturulmuştur. Bu veriler, katılımcıların profiline ilişkin betimsel istatistiklerin elde edilmesinde ve alt gruplar bazında analiz yapılmasında kullanılmıştır.

2. Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği

Katılımcıların belediyeye bağlı spor tesislerinden aldıkları hizmetleri nasıl algıladıklarını ölçmek amacıyla Gürbüz vd. (2003) tarafından geliştirilen ve spor tesisleri bağlamında uyarlanan “Hizmet Kalitesi Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek, beşli Likert tipi olup “kesinlikle katılmıyorum (1)” ile “kesinlikle katılıyorum (5)” arasında derecelendirilmiştir.

Ölçek alt boyutları: fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi, güvenilirlik, duyarlılık ve empati olmak üzere yapılandırılmıştır.

3. Egzersiz Keyif Düzeyi Ölçeği (Egzersiz Bağlılığı)

Katılımcıların egzersiz yaparken yaşadıkları duygusal ve motivasyonel bağlılığı değerlendirmek amacıyla Soylu vd. (2023) tarafından Türkçeye kazandırılan ve psikometrik özellikleri doğrulanan “Egzersiz Bağlılığı Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek, egzersize yönelik içsel motivasyonu, sürekliliği ve egzersizden duyulan tatmini ölçmeyi amaçlamaktadır.

Nitel Veri Toplama Aracı

Araştırmanın nitel aşamasında, nicel bulgularla karşılaştırma ve derinleştirme amacıyla araştırmacı tarafından geliştirilen “Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu” kullanılmıştır. Görüşme formu, hizmet kalitesi ve egzersiz keyfi arasındaki ilişkiye dair bireylerin algılarını ve deneyimlerini detaylı bir şekilde ortaya çıkarmaya yönelik sorulardan oluşmaktadır.

2.2. UYGULAMA SÜRECİ

Araştırmanın Nicel Boyutu Uygulama Süreci

Araştırmanın veri toplama süreci, çevrim içi ortamda ve gönüllülük esasına dayalı olarak gerçekleştirilmiştir. Pandemi sonrası dönemde dijital araçların yaygınlaşması ve çevrim içi veri toplama yöntemlerinin etkinliğinin artması nedeniyle, fiziksel olarak sahaya inilmemiş; bunun yerine, veri toplama süreci Google Forms aracılığıyla yürütülmüştür.

Araştırmanın hedef kitlesi olan Sarıçam Belediyesi’ne bağlı spor tesislerinden hizmet alan bireylere ulaşmak amacıyla çeşitli dijital iletişim kanalları aktif şekilde kullanılmıştır. Bu kapsamda, veri toplama formuna erişim sağlayan bağlantı:

- Kişisel cep telefonları üzerinden SMS mesajları ile,
- WhatsApp grupları ve bireysel mesajlar yoluyla,
- E-posta gönderimleri ile,
- ve telefonla bilgilendirme aramaları yapılarak ilgililere ulaştırılmıştır.

Katılımcılara iletilen bilgilendirme mesajlarında araştırmanın amacı, gizlilik ilkeleri, gönüllü katılım esasları ve verilerin yalnızca akademik amaçla kullanılacağı açıkça belirtilmiştir. Ayrıca Google Form’un ilk sayfasında yer alan “Aydınlatılmış Onam Metni”

aracılığıyla, katılımcıların onayı alınmış ve veriler yalnızca onay veren bireylerden toplanmıştır.

Google Forms platformu, katılımcıların sorulara hızlı ve kolay şekilde erişebilmesini, mobil cihazlar üzerinden formu doldurabilmelerini ve araştırmacı açısından verilerin güvenli, bütünlüklü ve otomatik olarak düzenlenmiş biçimde saklanmasını mümkün kılmıştır. Ayrıca bu yöntem sayesinde, zaman ve maliyet avantajı sağlanmış; daha geniş bir örnekleme daha kısa sürede ulaşılmıştır. Veri toplama süreci toplamda 3 hafta sürmüş ve bu süre zarfında 483 katılımcı formu yanıtlamıştır.

Bu yöntem, özellikle geniş kitlelere kısa sürede ulaşma, zaman ve mekân sınırlılıklarını aşma ve dijital ortamda standartlaştırılmış veri toplama avantajları ile dikkat çekmektedir. Ayrıca çevrim içi sistemlerin sağladığı otomatik veri kaydı, veri temizleme sürecini de kolaylaştırmıştır.

Araştırmanın Nitel Boyutu Uygulama Süreci

Araştırmanın nitel veri toplama süreci, nicel veri toplama süreci ile eş zamanlı olarak çevrim içi ortamda ve/veya birebir yüz yüze olacak gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler ise nicel veri toplama süresi olan 3 haftalık dönem zarfında, katılımcılarla eş zamanlı olarak birebir ya da çevrimiçi araçlar kullanılarak yapılmıştır.

2.3. VERİ ANALİZİ

Nicel Verilerin Analizi

Toplanan veriler, IBM SPSS Statistics 26.0 (IBM Corp., 2019) yazılımı kullanılarak analiz edilmiştir. İlk olarak verilerin analize uygunluğu incelenmiş; eksik veri kontrolü, aykırı değer tespiti ve normallik testleri (Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk) yapılmıştır. Analiz süreci şu şekilde yapılandırılmıştır:

- **Tanımlayıcı istatistikler:** Frekans, yüzde, aritmetik ortalama, standart sapma.
- **Normallik analizleri:** Değişkenlerin dağılım özelliklerinin incelenmesi.
- **Korelasyon analizi:** Pearson Korelasyon testi ile hizmet kalitesi ve egzersiz keyif düzeyi arasındaki ilişkiler.
- **Regresyon analizi:** Algılanan hizmet kalitesinin egzersiz keyif düzeyi üzerindeki yordayıcı etkisi incelenmiştir.

İstatistiksel anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak belirlenmiştir. Alt boyutlar arası ilişkiler ayrıca çoklu regresyon analizleri ile detaylandırılmıştır.

Nitel Verilerin Analizi

Yarı yapılandırılmış görüşmelerden elde edilen nitel veriler, ses kaydı alınarak deşifre edilmiş ve ardından “Tematik Analiz” ile çözümlenmiştir. Nitel verilerin analiz sürecinde; deşifre edilen metinler okunarak anlamlı kodlar belirlenmiş ve bu kodlar ortak temalar altında toplanarak hiyerarşik bir düzende sunulmuştur.

Nicel ve Nitel Verilerin Bütünleştirilmesi

Eşzamanlı Üçgenleme Deseni gereği, nicel bulgular (istatistiksel ilişkiler ve yordama etkileri) ile nitel bulgular (görüşmelerden elde edilen temalar ve deneyimler) Sonuç ve Tartışma bölümünde sistematik olarak birleştirilerek yorumlanmıştır. Bu bütünleştirme, iki veri setinin bulgularının birbirini doğrulaması veya çelişmesi durumlarının tartışılması esasına dayanır.

2.4. GEÇERLİK VE GÜVENİRLİK

Nicel Boyutun Geçerlik ve Güvenirlik Uygulamaları

Her iki ölçeğin önceki çalışmalarda yapılan geçerlik (doğrulayıcı faktör analizi, yapı geçerliği) ve güvenirlik (Cronbach Alpha) testlerine ek olarak bu araştırmada da yeniden iç tutarlılık analizleri yapılmıştır. Cronbach Alpha değerleri:

- Hizmet Kalitesi Ölçeği için $\alpha = 0.89$,
- Egzersiz Keyif Düzeyi Ölçeği için $\alpha = 0.86$ olarak bulunmuş ve bu değerler yüksek düzeyde güvenirliğe işaret etmektedir.

Nitel Verilerin Geçerlik ve Güvenirliği

Nitel verilerin güvenirliğini artırmak amacıyla, görüşmelerin deşifre edilmesi ve kodlanması sürecinde kodlayıcılar arası güvenilirlik ve katılımcı teyidi gibi yöntemler kullanılmıştır (Creswell, 2017).

2.5. ETİK İLKELER VE ARAŞTIRMACININ ROLÜ

Araştırma, etik kurallara uygun olarak gerçekleştirilmiştir. Veriler, tamamen gönüllü katılım esasına göre toplanmış, kişisel bilgiler gizli tutulmuş ve yalnızca bilimsel amaçlarla kullanılmıştır. Araştırmacı, veri toplama ve analiz süreçlerinde tarafsızlığını korumuş, katılımcı yönlendirmesinden kaçınmıştır. Ayrıca, bu çalışma için etik kurul onayı ve belediye izin yazısı alınarak yasal süreç tamamlanmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. BULGULAR

3.1. NİCEL BULGULAR

Araştırmada toplanılan ham verilerin istatistiksel sınama süreçlerinin ardından elde edilen tüm bulgular, çalışmamızın bu bölümde tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 3: Araştırma Grubunun Demografik Özelliklerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistik Sonuçları

Demografik Özellik	Gruplar	<i>f</i>	%	Basıklık	Çarpıklık
Cinsiyet	Kadın	135	28,0	-,986	-1,033
	Erkek	348	72,0		
Medeni Durum	Bekar	250	51,8	,071	-1,003
	Evli	233	48,2		
Algılanan Genel Gelir Düzeyi	Düşük Düzey	101	20,91	-,717	,590
	Orta Düzey	319	66,04		
	Yüksek Düzey	63	13,04		
Eğitim Durumu	İlk-Ortaokul	46	9,5	-,621	-,631
	Lise	201	41,6		
	Üniversite	236	48,9		
Haftalık Egzersiz Yapma Sıklığı	1 Gün	202	28,49	-,271	-1,138
	2-3 Gün	92	12,97		
	4 Gün ve Üzeri	203	28,63		
Sarıçam Belediyesi'nde Hizmet Alınan Spor	Takım Spor	235	48,7	-,054	-1,005
	Bireysel Spor	248	51,3		
TOPLAM		483	100		

Tablo 3'te araştırma grubunun demografik özelliklerine ilişkin tanımlayıcı istatistiki sonuçlara yer verilmiştir. Cinsiyet dağılımı incelendiğinde, katılımcıların %28'inin kadın (n=135), %72'sinin ise erkek (n=348) olduğu görülmektedir. Medeni durum açısından, katılımcıların %51,8'i bekar (n=250), %48,2'si evlidir (n=233). Algılanan genel gelir düzeyi değerlendirildiğinde, katılımcıların %20,91'i düşük (n=101), %66,04'ü orta (n=319) ve %13,04'ü yüksek gelir düzeyinde olduğunu belirtmiştir (n=63). Eğitim durumu dağılımı, katılımcıların %9,5'inin ilkokul veya ortaokul (n=46), %41,6'sının lise (n=201) ve %48,9'unun üniversite mezunu (n=236) olduğunu göstermektedir. Haftalık egzersiz yapma sıklığı incelendiğinde, katılımcıların %28,49'unun haftada 1 gün (n=202), %12,97'sinin 2-3 gün

(n=92) ve %28,63'ünün 4 gün ve üzeri (n=203) egzersiz yaptığı belirlenmiştir. Sarıçam Belediyesinden alınan spor hizmeti türü açısından değerlendirildiğinde, katılımcıların %48,7'si takım sporlarını (n=235), %51,3'ü ise bireysel sporları tercih etmektedir (n=248). Bu dağılımlara ek olarak her bir değişkene ilişkin basıklık ve çarpıklık değerleri incelendiğinde grupların ilgili referans değer aralığında (basıklık-çarpıklık= +2 ile -2) olduğu ve homojen bir dağılım sergilediği görülmektedir (George & Mallery, 2024).

Tablo 4: Araştırma Grubunun Yaş ve Sarıçam Belediyesinden Alınan Hizmet Süresi Bilgilerine İlişkin Tanımlayıcı Analiz Sonuçları

Demografik Özellik	n	$\bar{X}$	Medyan	ss.	Basıklık	Çarpıklık	Mini.	Maks.
Yaş	483	33,38	35,000	12,151	-0,082	-1,575	18,00	49,00
Sarıçam Belediyesinden Alınan Hizmet Süresi	483	3,79	3,000	2,937	0,918	-0,280	1,00	10,00

Tablo 4'te araştırma grubunun BKİ bilgilerine ilişkin tanımlayıcı analiz sonuçları yer almaktadır. Araştırma kapsamında katılımcıların yaş ortalaması 33,38 olarak belirlenmiş olup, yaş dağılımının standart sapması 12,15'tir. Sarıçam Belediyesinden alınan hizmet süresi değişkeni incelendiğinde, katılımcıların hizmet alma süresinin ortalama 3,79 yıl olduğu görülmektedir. Bu değişkene ilişkin standart sapma 2,94 olarak hesaplanmıştır. Basıklık ve çarpıklık değerleri dikkate alındığında bu verilerin dağılımının da homojenlik sağladığı görülmektedir.

Tablo 5: Ölçek Alt Boyutları ve Toplam Puna İlişkin Tanımlayıcı İstatistiksel Sonuçlar

Alt Boyutlar	n	$\bar{X}$	Medyan	ss.	Basıklık	Çarpıklık	Mini.	Maks.
Personel	483	6,30	6,444	0,886	-1,183	1,539	1,00	7,00
Program	483	6,21	6,285	0,933	-1,010	1,567	1,00	7,00
Soyunma Odası	483	6,11	6,000	1,019	-1,818	1,616	1,00	7,00
Fiziksel Tesis	483	6,18	6,142	0,909	-1,743	1,376	1,00	7,00
Antrenman Tesisi	483	6,17	6,166	0,982	-1,830	1,388	1,00	7,00
Çocuk Bakım	483	6,16	6,166	0,974	-1,728	1,866	1,00	7,00
EKAÖ Toplam	483	48,21	54,000	11,459	-1,816	1,924	8,00	56,00

Tablo 5'te veri toplama araçlarının alt boyutlarına ilişkin tanımlayıcı istatistiksel analiz sonuçları yer almaktadır. Personel alt boyutunun ortalama puanı 6,30 (ss = 0,886), Program alt boyutunun 6,21 (ss = 0,933), Soyunma Odası alt boyutunun 6,11 (ss = 1,019), Fiziksel Tesis alt boyutunun 6,18 (ss = 0,909), Antrenman Tesisi alt boyutunun 6,17 (ss = 0,982) ve Çocuk Bakım alt boyutunun ortalama puanı 6,16 (ss = 0,974) olarak belirlenmiştir. EKAÖ genel toplam puanı

ise 48,21 (ss = 11,459) şeklindedir. Bu verilere göre tüm alt boyutlar +2 ve -2 değer aralığında olduğu için tüm parametrelerin normal dağılım sergilemiş olduğu kabul edilmiştir (George & Mallery, 2024).

Tablo 6: Araştırma Grubunun Cinsiyet Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı ve Egzersizden Keyif Alma Puanlarının t-Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	ss.	t	p
Personel	Kadın	135	6,20	,945	-1,577	,115
	Erkek	348	6,34	,861		
Program	Kadın	135	6,11	1,001	-1,405	,161
	Erkek	348	6,25	,905		
Soyunma Odası	Kadın	135	5,92	1,177	-2,396	,017*
	Erkek	348	6,19	,943		
Fiziksel Tesis	Kadın	135	6,08	,952	-1,599	,111
	Erkek	348	6,23	,889		
Antrenman Tesisi	Kadın	135	6,08	,992	-1,225	,221
	Erkek	348	6,20	,978		
Çocuk Bakım	Kadın	135	6,09	,990	-1,092	,275
	Erkek	348	6,19	,968		
EKAÖ Toplam	Kadın	135	48,35	11,231	,172	,863
	Erkek	348	48,15	11,562		

***p<0,05**

Tablo 6’da araştırma grubunun cinsiyet değişkenine ilişkin hizmet kalitesi algısı ve egzersizden keyif alma puanlarının t-testi sonuçları yer verilmiştir. Bu verileri göre araştırma grubunun hizmet kalitesi algısı alt boyutlarından yalnızca soyunma odasına ilişkin puan ortalamalarında gruplar arasında istatistiki açıdan anlamlı farklılığın olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). Ortalama puanlar incelendiğinde bu farklılığın erkek katılımcıların kadınlara oranla daha yüksek ortalama puana sahip olmasından kaynaklandığı görülmektedir.

Katılımcıların EKAÖ toplam puanları incelendiğinde ise cinsiyet değişkenine bağlı gruplar arasında istatistiksel açıdan farklılık tespit edilmemiştir (p>0,05).

Tablo 7: Araştırma Grubunun Medeni Durum Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı ve Egzersizden Keyif Alma Puanlarının t-Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	Medeni Durum	n	$\bar{X}$	ss.	t	p
Personel	Evli	250	6,46	,830	4,350	,000*
	Bekar	233	6,12	,911		
Program	Evli	250	6,36	,956	3,729	,000*
	Bekar	233	6,05	,882		
Soyunma Odası	Evli	250	6,25	1,019	3,153	,002*
	Bekar	233	5,96	1,001		
Fiziksel Tesis	Evli	250	6,36	,890	4,574	,000*
	Bekar	233	5,99	,890		
Antrenman Tesisi	Evli	250	6,34	,943	4,034	,000*
	Bekar	233	5,98	,992		
Çocuk Bakım	Evli	250	6,34	,934	4,089	,000*
	Bekar	233	5,98	,984		
EKAÖ Toplam	Evli	250	50,06	9,719	3,738	,000*
	Bekar	233	46,21	12,796		

* $p<0,05$

Tablo 7’de araştırma grubunun medeni durum değişkenine ilişkin hizmet kalitesi algısı ve egzersizden keyif alma puanlarının t-testi sonuçları yer verilmiştir. Bu verileri göre araştırma grubunun hizmet kalitesi algısı alt boyutlarının tümünde gruplar arasında istatistiki açıdan anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Ortalama puanlar incelendiğinde bu farklılıkların evli katılımcıların bekarlara kıyasla daha yüksek ortalama puanlara sahip olmasından kaynaklandığı görülmektedir.

Benzer şekilde katılımcıların EKAÖ toplam puanları incelendiğinde de medeni durum değişkenine bağlı gruplar arasında istatistiksel açıdan farklılık tespit edilmiş ve evli katılımcıların bekarlara kıyasla daha yüksek ortalama puanlara sahip olduğuna rastlanmıştır ($p<0,05$).

Tablo 8: Araştırma Grubunun Algılanan Gelir Düzeyi Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı ve Egzersizden Keyif Alma Puanlarının ANOVA Sonuçları

Alt Boyutlar	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd.	Kareler Ortalaması	F	p	Fark
Personel	Gruplar Arası	6,271	2	3,136	4,037	,018*	Orta > Düşük
	Gruplar İçi	372,861	480	,777			
	Toplam	379,132	482				
Program	Gruplar Arası	2,213	2	1,107	1,271	,282	-
	Gruplar İçi	418,047	480	,871			
	Toplam	420,260	482				
Soyunma Odası	Gruplar Arası	4,142	2	2,071	1,999	,137	-
	Gruplar İçi	497,324	480	1,036			
	Toplam	501,466	482				
Fiziksel Tesis	Gruplar Arası	4,228	2	2,114	2,575	,077	-
	Gruplar İçi	394,064	480	,821			
	Toplam	398,292	482				
Antrenman Tesisi	Gruplar Arası	3,389	2	1,695	1,759	,173	-
	Gruplar İçi	462,348	480	,963			
	Toplam	465,737	482				
Çocuk Bakım	Gruplar Arası	3,146	2	1,573	1,661	,191	-
	Gruplar İçi	454,601	480	,947			
	Toplam	457,747	482				
EKAÖ Toplam	Gruplar Arası	473,313	2	236,657	1,808	,165	-
	Gruplar İçi	62823,146	480	130,882			
	Toplam	63296,460	482				

**p<0,05*

Tablo 8’de araştırma grubunun algılanan gelir düzeyi değişkenine ilişkin hizmet kalitesi algısı ve egzersizden keyif alma puanlarının ANOVA sonuçları yer almaktadır. Bu verileri göre araştırma grubunun hizmet kalitesi algısı alt boyutlarından yalnızca personel alt boyutunda gruplar arasında istatistiki açıdan anlamlı farklılığın olduğuna rastlanılmıştır ($p<0,05$). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek adına yapılan post-hoc analizi (tukey) neticesinde gelir düzeyini “orta düzey” olarak algılayan grubun “düşük düzey” olarak algılayan gruptan daha yüksek ortalama puana sahip olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların EKAÖ toplam puanları incelendiğinde ise algılanan gelir düzeyi değişkenine bağlı gruplar arasında istatistiksel açıdan farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$).

Tablo 9: Araştırma Grubunun Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı ve Egzersizden Keyif Alma Puanlarının ANOVA Sonuçları

Alt Boyutlar	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd.	Kareler Ortalaması	F	p	Fark
Personel	Gruplar Arası	12,780	2	6,390	8,372	,000*	Lise > Üniversite
	Gruplar İçi	366,353	480	,763			
	Toplam	379,132	482				
Program	Gruplar Arası	9,303	2	4,651	5,433	,005*	Lise > Üniversite
	Gruplar İçi	410,957	480	,856			
	Toplam	420,260	482				
Soyunma Odası	Gruplar Arası	9,690	2	4,845	4,729	,009*	Lise > Üniversite
	Gruplar İçi	491,776	480	1,025			
	Toplam	501,466	482				
Fiziksel Tesis	Gruplar Arası	12,914	2	6,457	8,042	,000*	Lise > Üniversite
	Gruplar İçi	385,378	480	,803			
	Toplam	398,292	482				
Antrenman Tesisi	Gruplar Arası	8,453	2	4,226	4,436	,012*	Lise > Üniversite
	Gruplar İçi	457,285	480	,953			
	Toplam	465,737	482				
Çocuk Bakım	Gruplar Arası	11,281	2	5,641	6,064	,003*	Lise > Üniversite
	Gruplar İçi	446,466	480	,930			
	Toplam	457,747	482				
EKAÖ Toplam	Gruplar Arası	1303,118	2	651,559	5,045	,007*	Lise > Üniversite
	Gruplar İçi	61993,341	480	129,153			
	Toplam	63296,460	482				

**p<0,05*

Tablo 9’da araştırma grubunun eğitim durumu değişkenine ilişkin hizmet kalitesi algısı ve egzersizden keyif alma puanlarının ANOVA sonuçları yer almaktadır. Bu verileri göre araştırma grubunun hizmet kalitesi algısı alt boyutlarının tümünde gruplar arasında istatistiki açıdan anlamlı farklılığın olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek adına yapılan post-hoc analizi (tukey) neticesinde eğitim durumu “lise” olan katılımcıların “üniversite” olanlara kıyasla ortalama puanlarının tüm alt boyutlarda daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların EKAÖ toplam puanları incelendiğinde de eğitim durumuna bağlı gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir ve eğitim durumu “lise” olan katılımcıların ortalama puanları “üniversite” olanlara kıyasla daha yüksek olarak tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Tablo 10: Araştırma Grubunun Haftalık Egzersiz Yapma Sıklığı Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı ve Egzersizden Keyif Alma Puanlarının ANOVA Sonuçları

Alt Boyutlar	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd.	Kareler Ortalaması	F	p	Fark
Personel	Gruplar Arası	15,878	2	7,939	10,491	,000*	4 Gün ve Üzeri > 2-3 Gün - 1 Gün
	Gruplar İçi	363,254	480	,757			
	Toplam	379,132	482				
Program	Gruplar Arası	13,938	2	6,969	8,233	,000*	4 Gün ve Üzeri > 2-3 Gün - 1 Gün
	Gruplar İçi	406,322	480	,847			
	Toplam	420,260	482				
Soyunma Odası	Gruplar Arası	22,090	2	11,045	11,060	,000*	4 Gün ve Üzeri > 2-3 Gün - 1 Gün
	Gruplar İçi	479,376	480	,999			
	Toplam	501,466	482				
Fiziksel Tesis	Gruplar Arası	20,200	2	10,100	12,823	,000*	4 Gün ve Üzeri > 2-3 Gün - 1 Gün
	Gruplar İçi	378,092	480	,788			
	Toplam	398,292	482				
Antrenman Tesisi	Gruplar Arası	22,092	2	11,046	11,951	,000*	4 Gün ve Üzeri > 2-3 Gün - 1 Gün
	Gruplar İçi	443,646	480	,924			
	Toplam	465,737	482				
Çocuk Bakım	Gruplar Arası	23,107	2	11,554	12,759	,000*	4 Gün ve Üzeri > 2-3 Gün - 1 Gün
	Gruplar İçi	434,640	480	,905			
	Toplam	457,747	482				
EKAÖ Toplam	Gruplar Arası	7616,569	2	3808,284	32,830	,000*	4 Gün ve Üzeri > 2-3 Gün - 1 Gün
	Gruplar İçi	55679,891	480	116,000			
	Toplam	63296,460	482				

**p<0,05*

Tablo 10’da araştırma grubunun haftalık egzersiz yapma sıklığı değişkenine ilişkin hizmet kalitesi algısı ve egzersizden keyif alma puanlarının ANOVA sonuçları yer almaktadır. Bu verileri göre araştırma grubunun hizmet kalitesi algısı alt boyutlarının tümünde gruplar arasında istatistiki açıdan anlamlı farklılığın olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek adına yapılan post-hoc analizi (tukey) neticesinde egzersiz yapma sıklığı haftada “4 gün ve üzeri” olan katılımcıların “2-3 gün” ve “1 gün” olan katılımcılara nazaran ortalama puanlarının tüm alt boyutlarda daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların EKAÖ toplam puanları incelendiğinde de hastalık egzersiz yapma sıklığına bağlı gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir ve egzersiz yapma sıklığı haftada “4 gün ve üzeri” olan katılımcıların “2-3 gün” ve “1 gün” olan katılımcılara oranla ortalama puanlarının tüm alt boyutlarda daha yüksek olduğuna rastlanılmıştır ($p<0,05$).

Tablo 11: Araştırma Grubunun Sarıçam Belediyesinde Hizmet Alınan Spor Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı ve Egzersizden Keyif Alma Puanlarının t-Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	ss.	t	p
Personel	Takım Spor	235	6,45	,661	3,814	,000*
	Bireysel Spor	248	6,15	1,037		
Program	Takım Spor	235	6,32	,781	2,566	,011*
	Bireysel Spor	248	6,11	1,048		
Soyunma Odası	Takım Spor	235	6,27	,792	3,443	,001*
	Bireysel Spor	248	5,96	1,178		
Fiziksel Tesis	Takım Spor	235	6,32	,749	3,279	,001*
	Bireysel Spor	248	6,05	1,022		
Antrenman Tesisi	Takım Spor	235	6,32	,842	3,387	,001*
	Bireysel Spor	248	6,02	1,081		
Çocuk Bakım	Takım Spor	235	6,30	,834	3,076	,002*
	Bireysel Spor	248	6,03	1,076		
EKAÖ Toplam	Takım Spor	235	49,33	10,349	2,118	,035*
	Bireysel Spor	248	47,14	12,347		

* $p<0,05$

Tablo11’de araştırma grubunun Sarıçam Belediyesinde hizmet alınan spor değişkenine ilişkin hizmet kalitesi algısı ve egzersizden keyif alma puanlarının t-testi sonuçları yer verilmiştir. Bu verileri göre araştırma grubunun hizmet kalitesi algısı alt boyutlarının tümünde puan ortalamalarına bağlı gruplar arasında istatistiki açıdan anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Ortalama puanlar incelendiğinde bu farklılığın takım sporlarıyla ilgilenen katılımcıların bireysel sporlarla ilgilenenlere kıyasla daha yüksek ortalama puana sahip olmasından kaynaklandığı görülmektedir.

Benzer şekilde katılımcıların EKAÖ toplam puanları incelendiğinde de Sarıçam Belediyesinde hizmet alınan spor değişkenine bağlı gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Bu değişkene bağlı da takım sporlarıyla ilgilenen katılımcıların bireysel sporlarla ilgilenenlere kıyasla daha yüksek ortalama puana sahip olduğuna rastlanılmıştır ($p<0,05$).

Tablo 12: Araştırma Grubunun Yaş ile Hizmet Kalitesi Algısı ve Egzersizden Keyif Alma Puanlarının Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

	Personel	Progra m	Soyunma Odası	Fizikse l Tesis	Antrenma n Tesis	Çocuk Bakım	EKAÖ Toplam
Yaş	r	-,182**	-,170**	-,117*	-,193**	-,141**	-,129**
	p	,000	,000	,010	,000	,002	,005
	n	483	483	483	483	483	483

* $p<0,05$; ** $p<0,01$

Tablo 12’de araştırma grubunun yaş ile hizmet kalitesi algısı ve egzersizden keyif alma puanlarının pearson korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Bu verilere göre araştırma grubunun yaş değişkeni ile hizmet kalitesi algısı alt boyutlarının tümü ve egzersizden keyif alma toplam puanı arasında negatif yönlü düşük düzey ilişkilerin olduğu sonucuna rastlanılmıştır ($p<0,50$).

Tablo 13: Araştırma Grubunun Sarıçam Belediyesinden Alınan Hizmet Süresi ile Hizmet Kalitesi Algısı ve Egzersizden Keyif Alma Puanlarının Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

	Persone l	Progra m	Soyunma Odası	Fizikse l Tesis	Antrenma n Tesis	Çocuk Bakım	EKAÖ Toplam
Sarıçam Belediyesinde n Alınan Hizmet Süresi	r	,070	,061	,052	,061	,062	,054
	p	,122	,180	,257	,182	,171	,234
	n	483	483	483	483	483	483

Tablo 13’te araştırma grubunun Sarıçam Belediyesinden alınan hizmet süresi ile hizmet kalitesi algısı ve egzersizden keyif alma puanlarının pearson korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Bu verilere göre araştırma grubunun Sarıçam Belediyesinden alınan hizmet süresi değişkeni ile hizmet kalitesi algısı ve egzersizden keyif alma toplam puanı arasında ilişki olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır ($p>0,50$).

Tablo 14: Araştırma Grubunun Hizmet Kalitesi Algısı ile Egzersizden Keyif Alma Puanlarının Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

	Personel	Program	Soyunma Odası	Fiziksel Tesis	Antrenman Tesis	Çocuk Bakım
EKAÖ Toplam	r	,566**	,552**	,517**	,561**	,550**
	p	,000	,000	,000	,000	,000
	n	483	483	483	483	483

** $p<0,001$

Tablo 14’te araştırma grubunun hizmet kalitesi algısı ile egzersizden keyif alma puanlarının pearson korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Bu verilere göre katılımcıların

tüm hizmet kalitesi algısı puanlarına ait alt boyutlar ile egzersizden keyif alma toplam puanları arasında orta düzey pozitif yönlü ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$).

3. 2. NİTEL BULGULAR

Bu bölümde, Sarıçam Belediyesi örneğinde algılanan yerel yönetim hizmet kalitesi ile egzersiz keyif düzeyi arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen nitel çalışma sonuçları sunulmaktadır. Araştırma kapsamında, Sarıçam ilçesinde yaşayan ve belediyenin sunduğu yüz yüze veya çevrim içi spor hizmetlerinden yararlanan 46 katılımcı ile yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmış, elde edilen veriler tematik analiz yaklaşımıyla çözümlenmiştir.

Katılımcılar; cinsiyet (kadın/erkek), yaş (16–65), çalışma durumu (öğrenci, çalışan, emekli, ev hanımı), sağlık durumu (kronik hastalıklı/sağlıklı), engellilik durumu, göçmen/yerli olma gibi açılardan heterojen bir yapı sergilemektedir. Verilerden elde edilen kodlar, benzerlik ve farklılıklar dikkate alınarak bir araya getirilmiş; sonuçta altı ana tema ve bu temalara bağlı alt temalar ortaya çıkarılmıştır:

1. Spor hizmetlerine erişim ve bilgiye ulaşılabilirlik
2. Tesis ve fiziksel ortam kalitesi
3. Eğitmen niteliği, sağlık boyutu ve güven
4. Egzersiz keyfi, psikososyal etkiler ve yaşam kalitesi
5. Kapsayıcılık ve eşitlik (kadınlar, gençler, yaşlılar, engelli bireyler, göçmenler)
6. İyileştirme önerileri ve politika beklentileri

Aşağıda, her bir tema – alt tema – alıntılar – yorum formatında ayrıntılı olarak sunulmaktadır.

TEMA 1. SPOR HİZMETLERİNE ERİŞİM VE BİLGİYE ULAŞILABİLİRLİK

Alt Tema 1.1. Enformel ağlar ve tesadüfi haberdar olma

Birçok katılımcı belediyenin sunduğu spor hizmetlerinden ilk kez komşu, arkadaş, muhtarlık gibi enformel kanallar aracılığıyla haberdar olduğunu belirtmiştir. Bu durum, hizmetlerin duyurusunda sistematik bir yapıdan çok kulaktan kulağa yayılan bir bilgilendirme örüntüsüne işaret etmektedir.

Alıntılar

“Açıkçası ilk başta mahalledeki komşular arasında konuşulurken duydum. Daha sonra belediyenin sosyal medya sayfasına girdim, orada kadınlara özel pilates ve zumba kurslarının olduğunu gördüm.” (K1, kadın, 42, ev hanımı)

“Yaklaşık bir buçuk yıl kadar önce, mahalle muhtarlığında belediyenin sporla ilgili afişini gördüm. Daha önce hiç belediyenin böyle bir hizmet sunduğundan haberdar değildim açıkçası.” (K8, kadın, 60, emekli)

“Açıkçası belediyenin spor hizmetlerinden çok geç haberdar oldum. Üniversite 2. sınıfta yurttan kalırken, odadaki arkadaşım belediyenin ücretsiz spor programlarına katıldığını söyledi.” (K9, kadın, 21, üniversite öğrencisi)

Yorum

Bu alt tema, spor hizmetlerinin “herkese açık” olarak tasarlanmasına karşın herkes tarafından bilinir olmadığını göstermektedir. Katılımcıların hizmetle tanışması çoğu zaman tesadüflere ve kişisel ilişkiler ağılarına bağlıdır. Bu durum, algılanan hizmet kalitesinin yalnızca etkinliğin içeriğiyle değil, bilginin örgütlü ve hedefe uygun biçimde iletilmesiyle de yakından ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle dezavantajlı grupların (yaşlılar, göçmenler, çalışan kadınlar) tesadüflere bırakılmadan, proaktif şekilde bilgilendirilmesi gerekliliği öne çıkmaktadır.

Alt Tema 1.2. Duyuru kanalları: sosyal medya ve eksik halkalar

Katılımcılar, belediyenin sosyal medya hesaplarını ve muhtarlık afişlerini önemli duyuru kanalları olarak tanımlamakla birlikte, bu kanalların her yaş ve gruba eşit ulaşmadığını vurgulamıştır.

Alıntılar

“Etkinliklerin duyurusu çok geç yapılıyor. Bazen saat değiştiriyor, ama haberimiz olmuyor. Bir mesaj sistemi kurulsa çok daha iyi olur.” (K2, erkek, 55, emekli öğretmen)

“Ben tesadüfen komşumdan duydum. Belediyeden böyle bir imkân olduğunu hiç bilmiyordum. Broşürlerle, muhtarlık afişleriyle veya evlere gönderilecek basit bir bilgilendirme mektubu ile daha fazla kişiye ulaşılabilir.” (K5, kadın, 60, emekli hemşire)

“Sarıçam Belediyesi’nin spor hizmetlerinden nasıl haberdar oldum dersanız, arkadaşım söyledi. Sosyal medyayı takip etmesem muhtemelen hâlâ bilmiyor olurdum.” (K9, kadın, 21)

Yorum

Duyuru kanalları, hizmetlere katılımın zamanlamasını ve sürekliliğini etkilemektedir. Görüşmeler, sosyal medyanın gençler için etkili, ancak yaşlılar ve dijital okuryazarlığı düşük bireyler için yetersiz kaldığını göstermiştir. Bu durum, yerel yönetimlerin spor hizmetlerini

tanıtırken çok kanallı ve yaşa-duyarlı iletişim stratejilerine ihtiyaç duyduğunu ortaya koymaktadır.

Alt Tema 1.3. Kayıt süreci, kontenjan ve erişim adaleti

Katılımcılar, kayıt sisteminin kağıt formlara dayalı, kısa sürede dolan kontenjanlarla işleyen bir yapıda olduğunu ve bunun erişim adaletini zedelediğini ifade etmiştir.

Alıntılar

“Ders saatlerine sanırım kontenjan sınırlaması var ve kayıtlar çabuk doluyor. Geç haber alan ya da çalışan kadınlar çoğu zaman kayıt yaptıramıyor. Bu noktada hem daha fazla seans açılmalı hem de kayıt sistemi dijitalleştirilmeli.” (K6, kadın, 45, devlet memuru)

“Şu an hâlâ kayıt için gidip kâğıt form dolduruyorsunuz. 2020’lerden sonra hâlâ bu sistemle işliyor olması gerçekten çağ dışı kalmış.” (K4, erkek, 38, özel sektör çalışanı)

“Biz size ulaşamayız, siz bize gelmelisiniz. Kayıt için belediyeye gitmekten çekiniyorum; hem dilim yetmez diye korkuyorum hem de prosedürü bilmiyorum.” (K..., göçmen kadın)

Yorum

Kayıt sürecinin yavaş, bürokratik ve adaletsiz algılanması, hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde olumsuz bir iz bırakmaktadır. Özellikle çalışan kadınlar, göçmenler ve yaşlı bireyler için bu süreç katılımda bir eşik haline gelmekte, egzersiz keyfi daha başlamadan sınırlanmaktadır. Katılımcı ifadeleri, dijital başvuru sistemleri, otomatik bilgilendirme ve kontenjanın şeffaf yönetimi gibi iyileştirme alanlarına işaret etmektedir.

TEMA 2. TESİS VE FİZİKSEL ORTAM KALİTESİ

Alt Tema 2.1. Mekân ve hijyen algısı

Katılımcıların büyük bir bölümü spor tesislerinin genel hijyen düzeyini olumlu değerlendirmiş, ancak mekân genişliği, soyunma odası ve duş alanı kapasitesini sorunlu bulmuştur.

Alıntılar

“Öncelikle tesislerin temizliği ve düzeni bence oldukça iyi. Tabii ki bazı eksikler var ama genel olarak hijyen kurallarına uyuluyor, bu da önemli bir kriter benim için.” (K4, erkek, 38)

“Soyunma odalarında bazen ders öncesi çok sıra bekliyoruz. Bunu hem hijyen hem de konfor açısından sorunlu buluyorum.” (K1, kadın, 42)

“Kış aylarında kapalı salonlarda devam ediyoruz ama mekanlar kalabalık olduğunda hem nefes almak zorlaşıyor hem de hareket alanı daralıyor.” (K5, kadın, 60)

Yorum

Temizlik ve düzen büyük ölçüde olumlu algılansa da, mekânsal kapasite yetersizlikleri yoğunluk, mahremiyet ve rahatlık boyutlarında katılımcı memnuniyetini kısıtlamaktadır. Bu durum özellikle iş çıkış saatlerinde spor yapan yetişkinler ve hareket kabiliyeti sınırlı yaşlı bireylerde egzersiz keyfini azaltan bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır.

Alt Tema 2.2. Ekipman yeterliliği ve bakım

Özellikle fitness ve grup egzersiz salonlarında eskimiş, yetersiz veya arızalı ekipmanlar hizmet kalitesini düşüren bir unsur olarak öne çıkmıştır.

Alıntılar

“Özellikle matlar yıpranmış durumda ve yeterli sayıda değil. Bazen geç kalanlar yerde mindersiz kalıyor.” (K1, kadın, 42)

“Spor ekipmanları sınırlı sayıda ve bazıları sürekli arızalı oluyor. Belediyeciler zamanında gelmiyor veya geç müdahale ediliyor.” (K4, erkek, 38)

“Özellikle spor aletlerinin bazıları kırık ve bantlanmış şekilde kullanılıyor. Spor yaparken güvenlik hissi çok önemli.” (K6, kadın, 45)

Yorum

Ekipmanların durumu, katılımcıların hem güvenlik algısı hem de keyif alma düzeyi üzerinde doğrudan etkilidir. Arızalı veya yetersiz ekipman, spor deneyimini sadece fiziksel olarak zorlaştırmakla kalmamakta, aynı zamanda “kamusal hizmet kalitesine duyulan güveni” de zedelemektedir. Bu bulgu, periyodik bakım, yenileme ve envanter yönetiminin önemine işaret etmektedir.

Alt Tema 2.3. Aydınlatma, güvenlik ve parkur altyapısı

Açık alan spor parkurları kullanan katılımcılar, aydınlatma, oturma alanları ve güvenlik hissi konularına özellikle vurgu yapmıştır.

Alıntılar

“Spor yerlerinin aydınlatması iyileştirilmeli. Ayrıca daha fazla oturma alanı olmalı yürüyüş rotasında. İleri yaş grubu için düşük tempolu egzersiz seansları yapılabilir.” (K2, erkek, 55)

“Açık spor alanlarının bazılarında aydınlatma yetersiz, akşam saatlerinde gözümüz zor seçiyor topu.” (K2)

Yorum

Açık alanların fiziksel koşulları, özellikle yaşlılar ve kadınlar için güvenlik ve konfor algısını doğrudan etkilemektedir. Yetersiz aydınlatma, dinlenme alanı eksikliği ve çevresel güvenlik kaygıları, egzersiz keyfini azaltmakta ve bazı katılımcıları etkinliklerden uzaklaştırabilmektedir.

TEMA 3. EĞİTMEN NİTELİĞİ, SAĞLIK BOYUTU VE GÜVEN

Alt Tema 3.1. İlgili ve motive edici eğitmenler

Pek çok katılımcı, belediye tesislerindeki eğitmenlerin güler yüzlü, ilgili ve motive edici oluşunu hizmetin güçlü yönü olarak değerlendirmiştir.

Alıntılar

“Öncelikle eğitmenler gerçekten çok ilgili ve motive edici. İlk başta biraz çekinerek gitmiştim çünkü daha önce hiçbir spor programına katılmamıştım. Ama hocamız herkesle tek tek ilgileniyor.” (K1, kadın, 42)

“Eğitmenimiz yalnızca egzersiz hareketleri göstermekle kalmıyor, her katılımcının fiziksel kapasitesine uygun yönlendirmeler de yapıyor. Beni asıl etkileyen şey eğitmenin sürekli motivasyon sağlaması oldu.” (K6, kadın, 45)

“Fitness salonunda eğitmenler genelde güler yüzlü ve sorularınıza yanıt veriyorlar. Ben bel ve boyun fıtığı geçirdim, bana özel bazı egzersizler önerdiler. Bu anlamda bireysel yaklaşım var.” (K4, erkek, 38)

Yorum

Bu alt tema, eğitmenlerin insani ve pedagojik niteliklerinin egzersiz keyfini artıran temel faktörlerden biri olduğunu göstermektedir. Katılımcılar için eğitmen, yalnızca teknik bilgi sağlayan bir uzman değil, aynı zamanda motivasyon kaynağı ve psikososyal destek sağlayan bir figürdür. Bu da yerel yönetimlerin eğitmen seçimi ve eğitimi konusunda insan odaklı bir yaklaşım benimsemeleri gerektiğine işaret etmektedir.

Alt Tema 3.2. Sağlık bilgisi, risk yönetimi ve eksiklikler

Özellikle yaşlı, kronik hastalığı bulunan katılımcılar ve sağlık çalışanı katılımcılar, spor programlarında sağlık takibi ve risk yönetimi konusunda eksikler olduğunu belirtmiştir.

Alıntılar

“Bizim yaş grubunda tansiyon, diyabet gibi sağlık sorunları yaygın. Egzersiz sonrası tansiyon ölçümü, basit bir nabız kontrolü yapılabilir. Bazen arkadaşlarımız egzersiz sırasında kendini kötü hissediyor ama müdahale edecek bir sağlık görevlisi yok.” (K5, kadın, 60, emekli hemşire)

“Bir gün derste bir arkadaşımız fenalaştı, tansiyonu düştü. O an ne yapacağını bilen yoktu. Bence sağlık personeliyle işbirliği şart.” (K8, kadın, 60, kronik tansiyon hastası)

“Pandemi sonrası sağlık çalışanları için özel modüller olabilirdi. Spor bizim için adeta rehabilitasyon ama programların sağlık temelli planlanması eksik.” (K12, kadın, 38, hemşire)

Yorum

Katılımcı ifadeleri, belediye spor hizmetlerinde egzersize eşlik eden sağlık gözetimi konusunun zayıf kaldığını göstermektedir. Sağlık personeli desteği, basit taramalar (tansiyon, nabız, BKi) ve riskli gruplar için özel yönlendirmelerin eksikliği, hizmetin algılanan profesyonellik düzeyini düşürmekte ve özellikle ileri yaş gruplarında “acaba bir şey olursa?” kaygısını artırmaktadır.

Alt Tema 3.3. Eğitim standardizasyonu ve tutum farklılıkları

Bazı katılımcılar, farklı eğitimciler arasında yaklaşım, sabır düzeyi ve iletişim tarzı bakımından belirgin farklılıklar olduğuna dikkat çekmiş, bu durumun spor deneyimini doğrudan etkilediğini dile getirmiştir.

Alıntılar

“Çok iyi eğitimciler var ama bir kısmı da yeterince sabırlı değil. Bu da özellikle spora yeni başlayan bireyleri olumsuz etkiliyor.” (K6, kadın, 45)

“Bazı eğitimciler sadece hareketleri sırayla gösterip geçiyor. Katılımcının zorlanıp zorlanmadığını takip etmiyor.” (K12, kadın, 38, sağlık çalışanı)

Yorum

Eğitmenler arası tutum farklılıkları, katılımcıların gözünde “standart hizmet algısını” zayıflatmaktadır. Bu durum, aynı belediye çatısı altındaki farklı tesislerde farklı memnuniyet

düzeyleri oluşmasına yol açmakta; egzersiz keyfi üzerinde de belirleyici olabilmektedir. Bulgular, belediyelerin eğitmenlere yönelik düzenli hizmet içi eğitimler, ortak ilke ve standartlar geliştirme gerekliliğini ortaya koymaktadır.

TEMA 4. EGZERSİZ KEYFİ, PSİKOSOSYAL ETKİLER VE YAŞAM KALİTESİ

Alt Tema 4.1. Egzersiz keyfi, rutin ve yaşam enerjisi

Katılımcıların büyük kısmı, belediye spor hizmetleriyle birlikte daha düzenli bir günlük yaşam rutini kazandığını, enerji ve canlılık düzeyinde artış yaşadığını belirtmiştir.

Alıntılar

“Spor hayatımın ayrılmaz bir parçası haline geldi. Sağlığım düzeldi, enerjim arttı. Daha önce stresle baş etmekte zorlanıyordum, ama şimdi spor benim için bir denge unsuru oldu.” (K4, erkek, 38)

“Spor programları bana adeta bir ‘nefes alma alanı’ sundu. Bazen derse gitmeden önce ‘çok yorgunum’ diyordum ama sonrasında çok daha dinç, zinde ve iyi hissediyordum.” (K6, kadın, 45)

“Sabah egzersizleri sayesinde güne dinç başlıyorum. Tansiyonumun dengelendiğini hissediyorum.” (K8, kadın, 60)

Yorum

Egzersiz keyfi, birçok katılımcı tarafından yalnızca fiziksel haz düzeyi ile değil, aynı zamanda güne zinde başlama, enerjik olma, kendine ait bir zaman dilimine sahip olma olarak tarif edilmiştir. Bu bulgu, yerel spor hizmetlerinin bireylerin yaşam kalitesi ve öz bakım davranışları üzerinde doğrudan etkili olduğunu göstermektedir.

Alt Tema 4.2. Sosyalleşme, aidiyet ve yalnızlıkla baş etme

Özellikle kadın, yaşlı ve göçmen katılımcılar, spor faaliyetlerinin kendilerine bir sosyal ağ sağladığını, yalnızlık duygusunu azalttığını ifade etmiştir.

Alıntılar

“Bu faaliyetler bir tür sosyal destek sistemi haline geldi benim için. Spor sonrası çay içip sohbet ettiğimiz zamanlar oluyor. Bu küçük detaylar insanın kendini toplumun bir parçası gibi hissetmesini sağlıyor.” (K5, kadın, 60, emekli hemşire)

“Eşim vefat ettikten sonra evde çok yalnızdım. Bu spor programı sayesinde her hafta görüşmeyi sabırsızlıkla beklediğim bir kadın grubum oldu. Spor bir bahane, aslında hayata yeniden bağlanma fırsatı sundu.” (K8, kadın, 60)

“Kurs arkadaşlarımla hâlâ görüşüyorum. Özellikle benim gibi şehir dışından gelen gençler için bu hizmetler sosyalleşme fırsatı sunuyor.” (K3, kadın, 19, üniversite öğrencisi)

Yorum

Bu bulgular, belediye spor hizmetlerinin yalnızlık, sosyal izolasyon ve aidiyet eksikliği ile mücadelede kritik bir rol oynadığını göstermektedir. Özellikle yaşlılar ve yeni yerleşen/genç bireyler için spor, “harekete dayalı bir sosyal terapi” işlevi görmekte; egzersiz keyfini artıran en önemli unsurlardan biri de bu topluluk hissi olarak öne çıkmaktadır.

Alt Tema 4.3. Stres, tükenmişlik ve ruh sağlığı

Özellikle pandemi sonrası dönemde ve yoğun mesai koşullarında çalışan katılımcılar, spor hizmetlerinin stresle başa çıkmada önemli bir araç olduğunu ifade etmiştir.

Alıntılar

“Pandemi döneminde yoğun bakımda çalışıyordum. Sabah seansları benim için hem bedensel hem zihinsel bir rahatlama alanı oldu.” (K12, kadın, 38, hemşire)

“Zihinsel olarak çok tükenmiş hissediyordum, ama spor yapmak ruh halimi toparladı. Kısa egzersizler bile nefes almamı sağladı.” (K44, kadın, sağlık çalışanı)

Yorum

Egzersiz, katılımcıların anlatımında anksiyete, stres ve tükenmişlik duygusunu azaltan, ruh sağlığını destekleyen bir mekanizma olarak konumlanmaktadır. Bu çerçevede belediye spor hizmetlerinin, sadece “beden sağlığı” değil, toplum ruh sağlığı politikalarının da bir bileşeni olarak ele alınması gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

TEMA 5. KAPSAYICILIK VE EŞİTLİK

(Kadınlar, gençler, yaşlılar, engelli bireyler, göçmenler)

Alt Tema 5.1. Kadınlara yönelik güvenli ve ulaşılabilir spor ortamları

Kadın katılımcılar için kadınlara özel spor saatleri, kadın salonları ve güvenli ortam unsurları, hizmetten duyulan memnuniyetin merkezinde yer almaktadır.

Alıntılar

“Belediyenin spor hizmeti hem ücretsiz hem de kadınlara özel bir ortam sunuyor olması beni çok cezbedi. Kadınlar için ayrı salon saatleri olması önemli bir hassasiyet.” (K6, kadın, 45)

“Kadınlar için ayrı saat uygulaması olduğunu duydum, bu da bazı ailelerin rahat etmesini sağlıyor. Bence bu tür hassasiyetler çok yerinde olmuş.” (K4, erkek, 38)

Yorum

Kadınlara yönelik güvenli ve mahremiyeti gözeten spor alanları, hem katılımı artırmakta hem de egzersiz keyfini yükseltmektedir. Bu bulgu, yerel spor hizmetlerinin toplumsal cinsiyet boyutunu dikkate alan politikalarla desteklenmesi gerektiğine işaret etmektedir.

Alt Tema 5.2. Gençlerin dijital spor ve e-spor beklentileri

Genç katılımcılar, belediyenin e-spor merkezi, çevrim içi spor programları ve dijital içerik üretimi gibi alanlarda aktif olmasının önemli olduğunu vurgulamıştır.

Alıntılar

“E-spor da çok önemli. Artık spor sadece fiziksel değil; dijital refleks, takım koordinasyonu ve strateji becerisi de birer spor parçası haline geldi. Belediyelerin bunu görmezden gelmemesi gerekiyor.” (K13, erkek, 17, lise öğrencisi)

“Keşke YouTube’da spor videoları olsa ve Zoom dersleri olsa, genç kadınlar için çok erişilebilir ve konforlu bir ortam sunmuş olurdu belediye bize.” (K9, kadın, 21)

Yorum

Gençler için spor, artık yalnızca fiziksel salonlarla sınırlı değildir. E-spor, çevrim içi egzersiz, dijital platformlar ve sosyal medya üzerinden yürütülen programlar, gençlerin hem spora katılımını hem de belediye ile kurduğu bağı belirlemektedir. Bu durum, yerel yönetimlerin gençlere yönelik spor politikalarında dijital dönüşümü merkeze alması gerektiğini göstermektedir.

Alt Tema 5.3. Yaşlı bireyler ve “aktif yaşlanma” vizyonu

Yaşlı katılımcılar, spor hizmetlerinin kendilerine yalnızca hareket değil, sosyal katılım ve üretkenlik alanı sunduğunu ifade etmiştir.

Alıntılar

“Türkiye’de yaşlılık genellikle ‘pasif bekleyiş’ olarak görülüyor. Oysa bizler hâlâ üretkeniz, hâlâ öğreniyoruz, hâlâ katılmak istiyoruz. Belediye bu potansiyeli değerlendirmeli. Bize özel spor programları yapsalar keşke” (K24, kadın, 65, emekli)

“Yalnızlık yaşlı bireylerin en büyük sorunu. Sporsal veya sanatsal grup aktiviteleri bir çeşit sosyal tedavi görevi görüyor. Eğer yaşlı dostu bir belediyecilik vizyonu

benimsiyorlarsa, yaşlılara yönelik spor hizmetlerini yaygınlaştırmalı ve süreklilik kazandırmalıdır.” (K24)

Yorum

Yaşlı bireyler spor hizmetlerini, yalnızlıkla mücadele, üretken olma ve toplumun parçası hissetme açısından önemli görmektedir. Bu bulgular, Sarıçam Belediyesi’nin spor hizmetlerini aktif yaşlanma politikasının ana araçlarından biri olarak konumlandırabileceğini göstermektedir.

Alt Tema 5.4. Engelli bireyler ve erişilebilirlik açığı

Engelli katılımcılar, spor hizmetlerine fiziksel ve içeriksel erişim konusunda önemli kısıtlarla karşılaştıklarını belirtmiştir.

Alıntılar

“Engelliyim ve internetteki bazı online spor videolarını denedim ama hareket kabiliyetim kısıtlı olduğu için bana uygun içerik neredeyse yoktu. Belediyenin sporla ilgili yaptığı işerin hiçbirinde engelli bireylere yönelik bir başlık, sembol, içerik yoktu. Sanki biz yokmuşuz gibi...” (K11, erkek, 29, tekerlekli sandalye kullanıcısı)

“Belediyenin spor hizmetleri ‘herkese açık’ deniyor ama içerik üretiminde ve organizasyonda ‘herkes’ tanımına biz engelliler dahil edilmiyoruz sanırım.” (K11)

Yorum

Engelli bireyler için asıl sorun sadece fiziksel erişim değil; aynı zamanda içeriklerin engelliliğe göre uyarlanmamış olması ve hizmet tasarımı engellilerin görünmez kılınmasıdır. Bu bulgular, spor hizmetlerinin kapsayıcılığının artırılması için erişilebilirlik denetimi, engelli danışma kurulu, modifiye egzersiz içerikleri gibi politikalara ihtiyaç olduğunu ortaya koymaktadır.

Alt Tema 5.5. Göçmen kadınlar, dil bariyeri ve sosyal uyum

Göçmen kadınlara ilişkin görüşmelerde, spor hizmetlerinin dil, bilgiye erişim ve güven ekseninde kısıtlı kaldığı görülmektedir.

Alıntılar

“Biz burada yaşıyoruz ama sanki yokuz gibi. Belediyenin spor ya da sosyal hizmetleri bizim kapımıza hiç gelmedi. Ben kendim gidip başvursam da dilim yeterli olmayacak diye çekiniyorum.” (K..., göçmen kadın)

“Kapsayıcı olmak demek, sadece herkese açık olmak değil. Aynı zamanda ulaşılabilir olmak. Biz size ulaşamayız, siz bize gelmelisiniz.” (Aynı görüşme)

Yorum

Göçmen kadınlar için spor hizmeti, aynı zamanda dil bariyerinin hafiflediği, ortak beden dili üzerinden iletişimin kurulabildiği bir sosyal alan olma potansiyeli taşımaktadır. Ancak mevcut durumda, göçmenler hizmet tasarımı pasif konumda kalmakta; bu da egzersiz keyfi ve katılım düzeyini sınırlamaktadır.

TEMA 6. İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ VE POLİTİKA BEKLENTİLERİ

Alt Tema 6.1. Dijital başvuru, takip ve geri bildirim sistemleri

Katılımcıların büyük kısmı, spor hizmetlerinin dijital teknolojilerle daha etkin yönetilebileceğini ifade etmiştir.

Alıntılar

“Mobil bir uygulama yapılırsa, hem ders saatleri hem kontenjan takibi açısından çok iyi olur. Ayrıca üniversitelilere özel saatler ayarlansa katılım daha da artar.” (K3, kadın, 19)

“Şu an hâlâ kayıt için gidip kağıt form dolduruyorsunuz. Duyurular genellikle sosyal medya üzerinden yapılıyor ama herkes sosyal medyada aktif değil. SMS ya da mobil uygulama bildirim sistemi çok işe yarar.” (K4, erkek, 38)

“Ben sağlık çalışanıyım, veri olmadan hiçbir karar alınmaz bizde. Ama burada ‘ne kadar gelişme gösterdiniz, ne değişti?’ gibi sorular sorulmuyor. Basit bir mobil uygulama bile yeterli olur.” (K12, kadın, 38)

Yorum

Dijitalleşme talebi, hem erişim adaletini güçlendirecek, hem de hizmetlerin bilimsel takibini mümkün kılacak bir araç olarak öne çıkmaktadır. Katılımcı beklentileri, online kayıt, ders takvimi, katılım geçmişi, geri bildirim formları ve kişisel gelişim takibi gibi fonksiyonları içeren bir sistemin kurulmasına işaret etmektedir.

Alt Tema 6.2. Sağlık sistemi entegrasyonu ve izleme

Sağlık izleme ve risk yönetimine ilişkin öneriler, özellikle yaşlı ve kronik hastalığı olan katılımcılar ile sağlık çalışanlarından gelmiştir.

Alıntılar

“Bizim yaş grubunda tansiyon, diyabet gibi sorunlar yaygın. Egzersiz sonrası tansiyon ölçümü yapılabilir. Basit bir hemşire desteği bile güven verir.” (K5, kadın, 60)

“Belediye, İl Sağlık Müdürlüğü ile birlikte bu spor programlarına belli aralıklarla hemşire veya fizyoterapist desteği sağlamalı.” (K8, kadın, 60)

Yorum

Bu alt tema, belediye spor hizmetlerinin sağlık kurumlarıyla işbirliği içinde planlanması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Basit taramalar, danışmanlık ve riskli bireyler için özel programlar, hem hizmet kalitesini hem de egzersiz keyfi ve güven duygusunu artıracaktır.

Alt Tema 6.3. Süreklilik, organizasyon ve yıl boyu programlar

Katılımcılar, spor alışkanlığının kalıcı hale gelmesi için mevsimlik veya kampanya temelli programların yetersiz olduğunu, yıl boyu ve düzenli yapıların kurulması gerektiğini vurgulamıştır.

Alıntılar

“Yüzme kursu bence çok kısa sürdü. Tam alışmışken bitti.” (K3, kadın, 19)

“Yaz spor okulları güzel ama çocuğun spor alışkanlığı üç aylık yaz tatiliyle sınırlı kalmamalı. Okullarla konuşsalar okulun içinde hafta içi ve hafta sonu spor okulu gibi birşeyler yapıp yıl boyu devam etmeli.” (K10, erkek, 35, kamu çalışanı, iki çocuk babası)

Yorum

Sporun alışkanlığa dönüşmesi, programların sürekliliği ve öngörülebilirliği ile yakından ilişkilidir. Kısa süreli, kampanya mantığıyla yürüyen programlar, katılımcıların yaşam tarzında kalıcı değişim yaratmakta sınırlı kalmaktadır. Bulgular, yerel spor hizmetlerinde “kampanya odaklı değil, süreklilik odaklı politika” ihtiyacını göstermektedir.

Alt Tema 6.4. Vatandaş katılımı ve “hizmetten politikaya” geçiş

Bazı katılımcılar, belediyenin spor hizmetlerini geçici projeler yerine kalıcı politika haline getirmesi gerektiğini vurgulamıştır.

Alıntılar

“Bu hizmetler çok kıymetli ama bir çiçek gibi; sulanmazsa solar. Kadınların bir araya geldiği spor etkinlikleri sadece spor değil, bir çeşit yaşama tutunma zemini. Belediye bu hizmetleri kampanya değil, politika haline getirmeli.” (K24, kadın, 65)

Yorum

Katılımcıların bu vurgusu, araştırma problemini doğrudan desteklemektedir: spor hizmetlerinin sadece “faaliyet sayısı” değil, aynı zamanda “toplumsal etkisi ve sürdürülebilirliği” üzerinden değerlendirilmesi gerektiği fikri güçlenmiştir. Bu bağlamda bulgular, yerel yönetimlere spor hizmetlerini vatandaş katılımıyla birlikte tasarlayan, izleyen ve geliştiren bir yönetim modeli önermektedir.



SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Sonuç

Bu araştırmada Sarıçam Belediyesi örneğinde algılanan yerel yönetim spor hizmeti kalitesi ile egzersizden keyif alma düzeyi arasındaki ilişki hem nicel hem de nitel yöntemlerle incelenmiştir. Nicel bulgular, katılımcıların hizmet kalitesi alt boyutlarına ilişkin puanlarının genel olarak yüksek düzeyde olduğunu göstermiştir. Özellikle personel, program içeriği, fiziksel tesis ve antrenman alanları gibi alt boyutlarda ortalamanın 6 puanın üzerinde olduğu; egzersizden keyif alma ölçeği toplam puanının da yüksek düzeyde seyrettiği tespit edilmiştir. Bu sonuç, belediye bünyesinde sunulan spor hizmetlerinin genel olarak olumlu algılandığını ortaya koymaktadır.

Demografik değişkenlere göre yapılan karşılaştırmalarda, medeni durum, eğitim düzeyi, haftalık egzersiz yapma sıklığı ve spor branşı türü anlamlı farklılıklar göstermiştir. Evli bireylerin bekârlara kıyasla daha yüksek hizmet kalitesi algısına ve egzersiz keyfi düzeyine sahip olması, spor faaliyetlerine aile içi destek, sosyal çevre ve düzenli katılım faktörlerinin etkili olduğunu göstermektedir. Eğitim düzeyi sonuçları, lise mezunlarının birçok alt boyutta üniversite mezunlarından daha yüksek puanlar aldığına işaret etmektedir. Bu durum, yerel spor hizmetleri ile eğitim düzeyi arasında beklenti–memnuniyet dengesinin farklılaşabileceğine işaret etmektedir. Ayrıca haftada dört gün ve üzeri egzersiz yapan katılımcıların tüm alt boyutlarda en yüksek ortalama puanlara sahip olması, düzenli fiziksel aktivitenin egzersiz keyfini doğrudan olumlu etkilediğini ortaya koymaktadır.

Korelasyon analizleri, hizmet kalitesi algısı ile egzersizden keyif alma düzeyi arasında orta düzeyde, pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğunu göstermiştir. Özellikle personel davranışı, antrenman tesisi kalitesi ve çocuk bakım hizmetleri gibi boyutlar egzersizden keyif alma değişkeniyle anlamlı düzeyde ilişkilidir ($p<0,001$). Buna karşın, yaş değişkeni ile hizmet kalitesi algısı arasında düşük düzeyde negatif ilişkiler bulunması, yaş arttıkça algılanan hizmet kalitesinin azaldığına işaret etmektedir. Bu bulgu, özellikle 50 yaş üstü bireylerde fiziksel uygunluk, sağlık risk algısı ve erişim gibi değişkenlere dikkat çekmektedir.

Nitel bulgular, nicel bulguları derinlemesine destekler niteliktedir. Katılımcılar spor hizmetlerine erişimi, tesis temizliği, araç–gereç yeterliliği, eğitmen davranışı, sosyalleşme fırsatı, stres yönetimi ve aidiyet hissi gibi temalar üzerinden değerlendirmiştir. Özellikle düzenli sporun psikososyal iyilik halini artırdığı; yalnızlık, stres ve tükenmişlik duygularını azalttığı; kendi içinde bir sosyal destek sistemi oluşturduğu ifade edilmiştir. Görüşmeler, kadınların güvenli ortamlara, gençlerin dijital ve çevrim içi içeriklere, yaşlı ve kronik hastalığı bulunan

bireylerin sağlık desteğine, engelli bireylerin erişilebilirlik ihtiyaçlarına ve göçmen kadınların dil bariyerine dikkat çekmektedir

Genel olarak araştırma sonuçları, belediye temelli spor hizmetlerinin yalnızca fiziksel aktivite imkânı sunmakla kalmadığını; aynı zamanda toplum sağlığı, sosyal uyum, aidiyet, aktif yaşlanma ve toplumsal cinsiyet eşitliği gibi alanlarda çok yönlü etki oluşturduğunu göstermektedir. Buna göre algılanan hizmet kalitesi, egzersiz keyfini açıklayan önemli bir değişkendir ve yerel yönetimlerin spor politikaları açısından stratejik bir rol üstlenmektedir. Hem nicel hem nitel bulgular, spor hizmetlerinin bilimsel temelli planlanması, erişim adaleti, dijitalleşme, kapsayıcılık, sürekli izleme ve vatandaş katılımı mekanizmaları ile güçlendirilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Tartışma

Bu bölümde araştırma bulguları, alan yazındaki benzer çalışmalarla birlikte ele alınmakta; benzerlik ve farklılıklar tartışılmakta ve çalışmanın alana katkıları vurgulanmaktadır.

Algılanan hizmet kalitesi ve egzersiz keyfi ilişkisi

Nicel bulgular, Sarıçam Belediyesi spor hizmetlerinden yararlanan bireylerde algılanan hizmet kalitesi arttıca egzersizden alınan keyfin de yükseldiğini göstermektedir. Bu sonuç, spor hizmetlerinde hizmet kalitesinin kullanıcı memnuniyeti, bağlılık ve devam etme niyetiyle pozitif ilişkili olduğunu ortaya koyan çok sayıda çalışma ile örtüşmektedir. Örneğin, Barsbuga'nın belediye spor hizmetlerinde algılanan hizmet kalitesi çalışmaları, kullanıcıların hizmet kalitesini yüksek algıladıkları durumlarda memnuniyet ve devam etme niyetlerinin de arttığını bildirmektedir (Barsbuga & Demir, 2016). Benzer biçimde, kamu spor tesislerinde kalite, memnuniyet ve algılanan değer ilişkisinin incelendiği çalışmalarda da hizmet kalitesinin memnuniyet ve sadakat için temel belirleyicilerden biri olduğu vurgulanmaktadır (Marina Reyes-Robles vd., 2021).

Fitness merkezleri ve spor tesisleri üzerinde yapılan araştırmalar da, algılanan hizmet kalitesinin müşteri sadakati ve tekrar katılım üzerinde anlamlı etkiler gösterdiğini ortaya koymaktadır. Yiğit ve Soyer, spor-fitness tesislerinde algılanan hizmet kalitesinin müşteri sadakati üzerinde doğrudan etkili olduğunu, hizmet kalitesini yüksek algılayan bireylerin tesisi tekrar tercih etme olasılıklarının arttığını rapor etmiştir (Yiğit & Soyer, 2023). Benzer şekilde Günel, sporcuların memnuniyet düzeylerinin algılanan hizmet kalitesinden güçlü biçimde etkilendiğini göstermektedir (Günel & Duyan, 2020). Bu bulgular, Sarıçam rneğinde elde edilen sonuçlarla tutarlıdır: katılımcılar tesis, eğitmen ve organizasyon süreçlerini nitelikli

algıladıklarında egzersizi daha keyifli bulmakta ve programlara devam etme motivasyonları artmaktadır.

Çalışmamız, klasik “*hizmet kalitesi–memnuniyet–sadakat*” zincirine ek olarak, egzersiz keyfini merkeze alması bakımından literatürdeki pek çok çalışmadan ayrılmaktadır. Fiziksel aktivitelerden keyif alma düzeyinin ölçümünde sıkça kullanılan *Physical Activity Enjoyment Scale* ve Türkiye uyarlamaları, egzersiz keyfinin fiziksel aktiviteye katılım ve sürdürme niyeti üzerindeki rolünü vurgulamaktadır (Özkurt vd., 2022). Türkiye’de lise ve üniversite öğrencilerinin fiziksel aktivitelerden keyif alma düzeylerini inceleyen çalışmalar da, keyif düzeyinin artmasının düzenli aktiviteye katılımı desteklediğini ortaya koymaktadır (Akgul & Yıldırım, 2025). Bu bağlamda, Sarıçam Belediyesi örneğinde algılanan hizmet kalitesinin egzersiz keyfi ile birlikte ele alınması, literatürde nispeten sınırlı olan “*yerel yönetim spor hizmeti–egzersiz keyfi*” ilişkisinin somut verilerle desteklenmesine katkı sağlamaktadır.

Yerel yönetim spor hizmetlerinde kalite, erişim ve katılım

Çalışmanın nitel bulguları, hizmet kalitesinin katılımcı gözünden çoğu zaman üç temel ekseninde değerlendirildiğini göstermektedir: erişim/bilgilendirme, fiziksel ortam ve ekipman, insan unsuru (eğitmen ve sağlık desteği). Bu bulgu, yerel yönetim spor hizmetlerine ilişkin güncel araştırmalarla paralellik göstermektedir. Örneğin, yerel yönetimler temelinde spor hizmeti kalitesini inceleyen çalışmalarda, bilgilendirme ve erişim kanallarının (duyurular, kayıt süreçleri, dijital sistemler) kullanıcı memnuniyetinde belirleyici olduğu vurgulanmaktadır (Kızılkaya vd., 2024).

Bu tezde, özellikle kayıt-kontenjan süreci, duyuru kanalları ve dijital entegrasyon eksikliği, hizmet kalitesinin zayıf halkaları olarak ortaya çıkmıştır. Benzer şekilde, Türkiye’de yerel yönetimlerin spor hizmetlerini inceleyen çalışmalarda da, hukuki çerçeve ve hizmet çeşitliliği gelişmiş olsa da, uygulamada erişim, bilgilendirme ve organizasyon süreçlerinde sorunlar bulunduğu belirtilmektedir (Aydemir & Bayındır, 2024). Bu açıdan Sarıçam örneği, literatürde belirtilen yapısal sorunları sahada gözlenen somut deneyimlerle desteklemekte; nicel sonuçlarla birlikte nitel veriler de bu tabloyu güçlendirmektedir.

Tesis ve fiziksel ortam kalitesine ilişkin bulgular, çok sayıda çalışmada vurgulanan mekân, hijyen, ekipman ve güvenlik boyutlarıyla örtüşmektedir. Spor tesislerinde hizmet kalitesi ölçümlerinde; temizlik, ekipman yeterliliği ve mekânsal konfor, kullanıcıların kalite algısında temel göstergeler olarak rapor edilmektedir (Aslan, 2006). Bu çalışmada da katılımcılar hijyen düzeyinden genel olarak memnun olmakla birlikte, mekân kapasitesi ve ekipman yenilenmesi konularında geliştirmeye ihtiyaç olduğunu belirtmiştir. Dolayısıyla

bulgular, literatürde rapor edilen “fiziksel çevre boyutunun hizmet kalitesinin ayrılmaz bir parçası olduğu” sonucunu desteklemektedir (Martínez-Moreno & Díaz Suárez, 2016).

Eğitmen niteliği, sağlık boyutu ve güven

Nitel bulgular, eğitmenlerin ilgi, motivasyon sağlama, bireysel uyarılama yapabilme ve iletişim becerilerinin egzersiz keyfi üzerinde kritik rol oynadığını göstermiştir. Spor tesisleri ve fitness merkezlerinde yapılan çalışmalarda da, eğitmen niteliğinin hem algılanan hizmet kalitesi hem de memnuniyet üzerinde güçlü bir belirleyici olduğu sıkça vurgulanmaktadır (La vd., 2025). Çalışmamızda, pek çok katılımcı eğitmenleri güçlü bir yön olarak değerlendirmiş; ancak eğitmenler arası tutum farklılıkları ve sağlık konusundaki yetkinlik düzeyi açısından standartlaşma ihtiyacına dikkat çekmiştir.

Özellikle yaşlı ve kronik hastalığı olan katılımcıların, sağlık personeli desteği ve risk yönetimi eksikliğine ilişkin vurguları, spor hizmetlerinin sağlık sistemi ile entegrasyonu konusundaki literatürle de uyumludur. Toplum temelli fiziksel aktivite programlarının, sağlık kurumlarıyla iş birliği içinde yürütülmesinin katılımcı güvenini ve program etkililiğini artırdığını gösteren çalışmalar bulunmaktadır (Kartal & Yarım, 2025). Bu açıdan bakıldığında, Sarıçam Belediyesi’nin spor hizmetlerinde sağlık boyutunun güçlendirilmesi yönündeki bulgular, literatürde önerilen iyi örneklerle tutarlıdır ve yerel düzeyde uygulanabilir politika önerilerine zemin hazırlamaktadır.

Kapsayıcılık, eşitlik ve dezavantajlı gruplar

Bu tezin önemli katkılarından biri, kadınlar, gençler, yaşlılar, engelli bireyler ve göçmenler gibi farklı grupların deneyimlerini nitel veriler üzerinden ayrıntılı biçimde analiz etmiş olmasıdır. Literatürde, özellikle yerel yönetim spor hizmetlerinde gençler ve sporculara odaklanan pek çok çalışma bulunmakla birlikte, göçmen kadınlar ve engelli bireyler gibi grupların deneyimlerinin sınırlı biçimde ele alındığı görülmektedir (Kızılkaya vd., 2024).

Çalışmamızda kadınlar, kadınlara özel saat ve mekân uygulamalarını hizmetin güçlü bir yönü olarak değerlendirirken; gençler dijital ve çevrim içi spor içerikleri ile e-spor uygulamalarını talep etmektedir. Yaşlı katılımcılar ise spor hizmetlerini yalnızlıkla mücadele, aktif yaşlanma ve toplumsal görünürlük açısından anlamlı bulmaktadır. Bu sonuçlar, fiziksel aktivitenin sadece sağlık değil, aynı zamanda sosyal kimlik, aidiyet ve yaşam doyumu ile ilişkili olduğunu gösteren çalışmalarla örtüşmektedir (Eskiler & Kaymakçı, 2025). Öte yandan, engelli bireylerin ve göçmen kadınların hizmet tasarımı kendilerini “görünmez” hissettiklerini ifade etmeleri, literatürde vurgulanan “erişilebilirlik ve kapsayıcılık” ilkelerinin uygulamada tam olarak karşılanamadığını göstermektedir. Yerel spor hizmetlerinin, engelli bireyler için fiziki

erişim, içerik uyarlaması ve iletişim; göçmenler için ise dil desteği ve proaktif bilgilendirme mekanizmaları ile güçlendirilmesine ihtiyaç olduğu anlaşılmaktadır. Bu bulgu, literatürde yerel yönetimlerin sosyal uyum ve kapsayıcı politika geliştirme sorumluluğuna ilişkin tartışmalarla da uyumludur (Aydemir & Bayındır, 2024).

Çalışmanın özgün katkıları ve sınırlılıklar

Bu çalışmanın özgün yanlarından ilki, algılanan yerel yönetim hizmet kalitesi ile egzersiz keyfi arasındaki ilişkiyi aynı model içinde ve karma yöntemle ele almasıdır. İkinci olarak, nitel bulgular üzerinden kapsayıcılık, eşitlik ve aktif yaşlanma gibi temaların detaylı biçimde ortaya konması; yerel yönetim spor hizmetlerinin yalnızca “spor politikası” değil, aynı zamanda sosyal politika ve halk sağlığı aracı olarak görülmesi gerektiğini desteklemektedir.

Çalışmanın temel sınırlılıkları arasında, araştırmanın tek bir ilçe belediyesi örneğiyle sınırlı olması ve bulguların genellenebilirliğinin sınırlı kalması sayılabilir. Ayrıca, nicel verilerin kesitsel olması, hizmet kalitesi ve egzersiz keyfi arasındaki ilişkinin nedensel yorumlanmasını güçleştirmektedir. Buna rağmen, nicel bulguların nitel verilerle desteklenmesi, ortaya konan sonuçların iç tutarlılığını ve açıklayıcı gücünü artırmaktadır.

Öneriler

Bu bölümde, elde edilen sonuçlar doğrultusunda uygulayıcılara (özellikle Sarıçam Belediyesi ve benzer yerel yönetimler) ve gelecek araştırmacılara yönelik öneriler sunulmaktadır.

Uygulamaya Yönelik Öneriler

1. Çok kanallı bilgilendirme ve dijital başvuru sistemi

- Spor programları ve kayıt süreçleri için sadece sosyal medya değil; SMS, e-posta, muhtarlık panoları ve gerekirse basılı broşür gibi farklı kanallar birlikte kullanılmalıdır.
- Kayıt, kontenjan takibi ve ders saatlerinin izlenebileceği mobil uygulama veya çevrim içi bir platform geliştirilerek, özellikle çalışanlar, gençler ve göçmenler için erişim kolaylaştırılmalıdır.

2. Tesis ve ekipman iyileştirmeleri

- Mevcut tesislerin mekânsal kapasitesi, soyunma odası ve duş alanları kullanım yoğunluğu göz önüne alınarak yeniden düzenlenmeli; gerekiyorsa yeni alanlar planlanmalıdır.
- Yıpranmış ve arızalı ekipmanlar düzenli periyotlarla gözden geçirilmeli; bakım ve yenileme planı hazırlanmalıdır.

3. Eğitmen standardizasyonu ve hizmet içi eğitim

- o Eğitmenler için ortak bir hizmet standardı belirlenmeli; iletişim, motivasyon, kapsayıcı dil kullanımı ve risk yönetimi gibi konularda düzenli hizmet içi eğitimler verilmelidir.
- o Farklı tesis ve programlarda görev yapan eğitmenler arasında iyi örneklerin paylaşılacağı, deneyim aktarımını teşvik eden mesleki gelişim ortamları oluşturulmalıdır.

4. Sağlık sistemi ile entegrasyon

- o özellikle yaşlı bireyler ve kronik hastalığı olan katılımcılar için, belirli periyotlarda tansiyon, nabız, temel risk taraması yapılması; İl Sağlık Müdürlüğü ve aile sağlığı merkezleriyle iş birliği içinde sağlık danışmanlığı sağlanması önerilmektedir.
- o Yüksek risk grubundaki bireyler için fizyoterapist veya hekim desteğiyle planlanan özel egzersiz modülleri oluşturulabilir.

5. Program srekliiliği ve yıl boyu planlama

- o Sadece kısa süreli yaz spor okulları veya kampanya temelli programlar yerine, yıl boyuna yayılan ve öngörülebilir program takvimleri oluşturulmalıdır.
- o özellikle çocuklar ve gençler için, okul dönemiyle uyumlu, hafta sonu ya da akşam saatlerinde devam eden sürekli spor okulları planlanmalıdır.

6. Kapsayıcı ve eşitlikçi yaklaşımlar

- o Kadınlar için güvenli ve mahremiyeti gözetten ortamlar sürdürülmeli; aynı zamanda çalışan kadınlara yönelik esnek saatli programlar artırılmalıdır.
- o Gençler için e-spor, çevrim içi egzersiz içerikleri ve kısa süreli “evde egzersiz” videoları geliştirilerek, gençlerin dijital dünyasına uygun modeller tasarlanmalıdır.
- o Engelli bireyler için tesislerin fiziki erişilebilirliği gözden geçirilmeli; modifiye egzersiz içerikleri ve oturumları hazırlanmalı, tanıtımlarda engellilere yönelik açık mesajlar kullanılmalıdır.
- o Göçmen topluluklara yönelik olarak, temel duyuruların birden fazla dilde yapılması, mahalle temelli bilgilendirme toplantıları düzenlenmesi ve kültürel olarak duyarlı eğitmen/rehberlerle çalışılması yararlı olacaktır.

7. Katılımcı yönetim ve geri bildirim mekanizmaları

- Özellikle çocuklar ve gençler için, okul dönemiyle uyumlu, hafta sonu ya da akşam saatlerinde devam eden sürekli spor okulları planlanmalıdır.
- Spor hizmetlerinden yararlanan bireylerden oluşan kullanıcı komiteleri veya “spor meclisleri” kurulabilir; program geliştirme süreçlerine bu komitelerin görüşleri sistematik biçimde dahil edilebilir.
- Hizmet kalitesi ve egzersiz keyfi düzeyini izlemek için, belirli aralıklarla kısa anketler uygulanarak düzenli izleme-değerlendirme sistemi kurulmalıdır.

Gelecek Araştırmalar İçin Öneriler

1. Farklı belediyelerle karşılaştırmalı çalışmalar

- Özellikle çocuklar ve gençler için, okul dönemiyle uyumlu, hafta sonu ya da akşam saatlerinde devam eden sürekli spor okulları planlanmalıdır.
- Bu çalışmanın tek bir ilçe ile sınırlı olması, bulguların genellenebilirliğini kısıtlamaktadır. Farklı sosyoekonomik yapıya sahip belediyelerde benzer araştırmalar yapılarak, bölgesel farklılıklar ve ortak desenler ortaya konulabilir.

2. Boylamsal ve müdahale çalışmaları

- Algılanan hizmet kalitesi ve egzersiz keyfi arasındaki ilişkinin zaman içindeki değişimini ortaya koymak için boylamsal çalışmalar yapılabilir.
- Tesis iyileştirmesi, dijital kayıt sistemi veya yeni program tasarımları gibi müdahalelerin öncesi-sonrası ölçümlerle etkileri incelenebilir.

3. Özel gruplara odaklanan derinlemesine nitel çalışmalar

- Engelli bireyler, göçmen kadınlar, vardiyalı çalışanlar ve ileri yaş grupları gibi özel gruplara odaklanan, küçük örneklemli derinlemesine nitel çalışmalar yürütülebilir. Böylece kapsayıcı politika tasarımı için daha detaylı veri elde edilebilir.

4. Egzersiz keyfi ile diğer psikososyal değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenmesi

- Gelecek araştırmalarda egzersiz keyfinin; sosyal kimlik, yaşam doyumu, psikolojik iyi oluş, spor tutkunluğu gibi değişkenlerle ilişkisi incelenerek daha kapsamlı yapısal modeller kurulabilir (Seçer & Bayraktar, 2025).

5. Objektif fiziksel aktivite ölçümlerinin eklenmesi

- Öz-bildirim yoluyla toplanan veriler, katılımcıların algı ve yorumlarını anlamak için değerli olmakla birlikte, gelecekteki çalışmalarda giyilebilir teknolojiler veya telefon uygulamaları ile fiziksel aktivite düzeyinin objektif olarak ölçülmesi, egzersiz keyfi ve hizmet kalitesi algısıyla ilişkilerin daha net değerlendirilmesine katkı sunacaktır.

Genel olarak bu tez, Sarıçam Belediyesi örneğinde algılanan hizmet kalitesi ile egzersiz keyfi arasındaki ilişkiyi ortaya koyarak, yerel yönetimlerin spor hizmetlerini sağlık, sosyal uyum ve yaşam kalitesi temelinde yeniden düşünmeleri gerektiğini göstermektedir. Önerilerin hayata geçirilmesi, hem Sarıçam ilçesinde hem de benzer yerel yönetimlerde daha etkili, kapsayıcı ve sürdürülebilir spor politikalarının geliştirilmesine katkı sağlayacaktır.



KAYNAKÇA

- Akgul, F., & Yıldırım, M. (2025). Üniversite öğrencilerinin fiziksel aktivitelerden keyif alma düzeylerinin incelenmesi. *Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 6(2), 1–7.
- Aksu, M. (2012). *Hizmet kalitesinin bir unsuru olarak atmosferin müşteri sadakati üzerine etkisi: Bozcaada'daki otellerde konaklayan yerli turistler üzerinde bir araştırma* (Yayınlanmamış doktora tezi). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aslan, M. (2006). *Determination of the service quality among sport and fitness centers of the selected universities* (Master's thesis, Middle East Technical University, Turkey).
- Aydemir, A., & Bayındır, M. (2024). Investigation of sports services activities in local governments in terms of various variables. *Beden Eğitimi Spor Sağlık ve Efor Dergisi*, 3(1), 99–111.
- Barsbuga, Y., & Demir, H. (2016). The measurement of sport service quality for municipalities as local government units (Konya case). *Turkish Journal of Sport and Exercise*, 18(1), 81–90. <https://doi.org/10.15314/tjse.30472>
- Chelladurai, P., Malloy, D., & Barra, S. (2005). Service quality in sport and fitness centres. In T. Slack (Ed.), *The sport management reader*. Human Kinetics.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2017). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268.
- Ekkekakis, P. (2013). *The measurement of affect, mood, and emotion: A guide for health-behavior research*. Cambridge University Press.
- Eskiler, E., & Kaymakçı, Y. (2025). Sosyal kimlik, spordan keyif alma ve spora devam etme niyeti arasındaki ilişki: Üniversite sporlarında mücadele eden sporcular üzerine bir araştırma. *The Online Journal of Recreation and Sports*, 14(2), 184–194. <https://doi.org/10.22282/tojras.1641649>
- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A.-G. (2009). *Statistical power analyses using GPower 3.1: Tests for correlation and regression analyses.** Behavior Research Methods, 41(4), 1149–1160. <https://doi.org/10.3758/BRM.41.4.1149>
- George, D., D., & Mallery, P., P. (2024). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference* (17.0 update) (10th ed.). Boston, MA: Pearson.
- Girginer, N., & Şahin, B. (2007). Spor merkezlerinde algılanan hizmet kalitesinin müşteri tatmini üzerindeki etkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (18), 353–372.
- Greene, J. C. (2007). *Mixed methods in social inquiry*. Jossey-Bass.
- Günel, İ., & Duyan, M. (2020). The effect of service quality on athlete satisfaction: An empirical result from sports facilities of public organizations. *European Journal of Management and Marketing Studies*, 5(3).

- Gürbüz, S. (2003). *Yerel yönetimlerde spor tesislerinin hizmet kalitesinin değerlendirilmesi: Etimesgut Belediyesi örneği* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi.
- Hagger, M. S., & Chatzisarantis, N. L. D. (2007). *Intrinsic motivation and self-determination in exercise and sport*. Human Kinetics.
- IBM Corp. (2019). *IBM SPSS Statistics for Windows, Version 26.0*. IBM Corp.
- Karasar, N. (2020). Bilimsel araştırma yöntemi: Kavramlar, ilkeler, teknikler (35. baskı). Nobel Yayıncılık.
- Kartal, E., & Yarım, İ. (2025). Sporda etkili karar vermenin fiziksel aktivitelerden keyif alma üzerindeki rolü. *The Online Journal of Recreation and Sports*, 14(2), 205–212.
- Kızılkaya, K., Ekin, A., Özdemir, M., Buyrukoğlu, E., & Karadağ, İ. (2024). Service quality perceived by athletes: The case of local government youth centre. *Mediterranean Journal of Sport Science*, 7(3).
- Korkmaz, D., & Utlu, N. (2022). Belediye spor tesislerinden yararlanan müşterilerin hizmet kalite algıları üzerine bir araştırma. *Bursa Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 40(2), 39–55.
- Küçükbaş Duman, F. (2022). Spor tesislerinde algılanan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ile ilişkisi. *Rol Dergisi*, 6(2), 47–62.
- Lam, E. T. C., Zhang, J. J., & Jensen, B. E. (2005). Service quality assessment scale (SQAS): An examination of the dimensionality and psychometric properties. *Measurement in Physical Education and Exercise Science*, 9(3), 165–191.
- Le, T. P., Ngo, S. L., Chau, V. H., & Pham, D. K. (2025). Understanding customer loyalty in sports facilities: Insights into service quality, perceived value, satisfaction and facility image. *Journal of Physical Education and Sport*, 25(1), 71–78.
- Marina Reyes-Robles, Almada-Quintero, M. G., & Ernesto, L. (2021). Assessment of quality, satisfaction, and perceived value of a public sports service by team sport users. *IOSR Journal of Sports and Physical Education*, 8(5), 39–43.
- Martínez-Moreno, A., & Díaz Suárez, A. (2016). Level of quality management in the municipal sports services, contrast through EFQM excellence model. *SpringerPlus*, 5(1), 1855.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Özkurt, B., Küçükbiş, H. F., & Eskiler, E. (2022). Fiziksel aktivitelerden keyif alma ölçeği (FAKÖ): Türk kültürüne uyarlama, geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 21–37.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rhodes, R. E., Fiala, B., & Conner, M. (2009). A review and integration of determinants of physical activity over the life span. *The Sport Psychologist*, 23(3), 321–343.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68–78.
- Sarıçam Belediyesi. (2020). *2020 yılı faaliyet raporu*. Sarıçam Belediyesi Yayınları.
- Sarıçam Belediyesi. (2021). *2021 yılı faaliyet raporu*. Sarıçam Belediyesi Yayınları.
- Sarıçam Belediyesi. (2022). *2022 yılı faaliyet raporu*. Sarıçam Belediyesi Yayınları.
- Sarıçam Belediyesi. (2023). *2023 yılı faaliyet raporu*. Sarıçam Belediyesi Yayınları.

- Sarıçam Belediyesi. (2024). *2024 yılı faaliyet raporu*. Sarıçam Belediyesi Yayınları.
- Seçer, E., & Bayrakdar, A. (2025). Fiziksel aktivitelerden keyif alma ve sportif yaşam doyumu: Sporda tutkunun aracı rolü. *Sportive*, 8(2), 71–88. <https://doi.org/10.53025/sportive.1715314>
- Soygüden, A., Kaya, S., & Hoş, R. (2015). Spor tesislerinde hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti: Kamusal ve özel tesislerin karşılaştırılması. *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 9(1), 1–15.
- Soylu, Y., Arslan, E., & Kilit, B. (2023). Egzersiz ve Keyif: Ergen ve Yetişkin Sporcular İçin Ölçek Uyarlama Çalışması. *SPORMETRE Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 21(1), 93-104.
- Taşkın, A., Yılmaz, O., & Yılmaz, A. (2017). Lise ve üniversite öğrencilerinin fiziksel aktivitelerden keyif alma düzeylerinin incelenmesi. *Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 1(1), 47–59.
- Van Ryzin, G. G. (2004). The measurement of citizen satisfaction with municipal services: The case of New York City. *Public Administration Review*, 64(3), 337–348.
- World Health Organization. (2020). *Global action plan on physical activity 2018–2030: More active people for a healthier world*. World Health Organization.
- Yerlisu Lapa, T., & Baştaç, E. (2012). Antalya’da fitness merkezlerine devam eden bireylerin hizmet kalitesi değerlendirmeleri. *Pamukkale Spor Bilimleri Dergisi*, 3(1), 42–52.
- Yiğit, O., & Soyer, A. (2023). The effect of perceived service quality on customer loyalty in sports-fitness facilities. *Eurasian Journal of Sport Sciences and Education*, 5(2), 328–340. <https://doi.org/10.47778/ejsse.1346249>

EKLER

Ek 1: Etik Kurul Onayı

Evrak Tarih ve Sayısı: 08.05.2025-277415



T.C.
BAYBURT ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
ETİK KURULU
KARARI



Karar Tarihi
07.05.2025

Karar Sayısı
172

Oturum Sayısı
5

Üniversitemiz Etik Kurulu tarafından, Bayburt Üniversitesi Rektörlüğü Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü'nün 28.04.2025 tarihli ve E-83542712-050.99-274913 sayılı yazısı gereği, Bayburt Üniversitesi Rektörlüğü Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı Beden Eğitimi ve Spor Tezli Yüksek Lisans Programı 222225047 numaralı öğrencisi Kadir GÜL'ün yüksek lisans tezi olarak yürüttüğü "Algılanan Yerel Yönetim Hizmet Kalitesinin Egzersiz Keyif Düzeyi Üzerine Etkilerinin incelenmesi: Sarıçam Belediyesi Örneği" başlıklı araştırma önerisi üniversitemiz etik kurulu tarafından incelenmiş olup, araştırma önerisinin etik ilkelere uygun olduğuna toplantıya katılan üyelerin oy birliğiyle karar verilmiştir.

Prof.Dr. Ali Savaş BÜLBÜL
Başkan
BELGENİN ASLI ELEKTRONİK İMZALIDIR

Mevcut Elektronik İmzalar

Belge Doğrulama Kodu : *BSPBZPSCJC*

Belge Takip Adresi :

Prof.Dr. ALI Savaş Bulbul (Etik Kurulu - Başkan) 08.05.2025 14:35

Bilgi için: MELİSA Y
Unvanı: Büro Pers



Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

ÖZ GEÇMİŞ

Kadir GÜL [REDACTED] İlk ve orta öğretimini Ceyhan'da tamamladı. 2005 yılında Gazi Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği bölümünden mezun oldu. 10 yılı aşkın süreyle amatör ve profesyonel olarak ikinci lig, üçüncü lig ve süper amatör liglerde futbol oynadı. Genç milli ve ümit milli takım aday kadrolarında yer aldı. Vatani görevini Asteğmen olarak Kuzey Kıbrıs'ta yapmıştır. 8 yıl süreyle Emniyet Genel Müdürlüğünün muhtelif kadrolarında polis memurluğu yaptı. Daha sonra 2014-2020 yılları arasında sırasıyla; Adana Büyükşehir Belediyesinde Zabıta Şube Müdürlüğü ve Spor Hizmetleri Şube Müdürlüğü yaptı. Feke Belediyesinde bir yıl süreyle Belediye Başkan Yardımcılığı görevini yürüttü. Adana Gençlik ve Spor İl Müdürlüğünde Şube Müdürlüğü yaptı. Halen Sarıçam Belediyesi Gençlik ve Spor Hizmetleri Müdürlüğü ve Basın, Yayın Halkla İlişkiler Müdürlüğü görevini yürütmektedir.

Aynı zamanda Tüm Spor Adamları Federasyonu Genel Başkan Yardımcılığı, Türkiye Kano Federasyonu Denetleme Kurulu Başkanlığı, Türkiye Üniversite Sporları Federasyonu Organizasyon Kurulu Üyeliği, Türkiye Muaythai Federasyonu Süper Lig ve Özel Organizasyonlar Kurulu Üyeliği, Türkiye Futbol Antrenörleri Derneği Adana Şubesi Başkan Vekilliği, Adana Beden Eğitimi Derneği Yürütme Kurulu Üyeliği ve Ceyhangücü Spor Kulübü Başkanlığı görevlerini yürütmektedir.